

## **Delivering Welsh Government priorities for the Welsh water sector through our 2019 price review draft methodology**

## **Cyflawni blaenoriaethau Llywodraeth Cymru ar gyfer y sector dŵr yng Nghymru trwy ein methodoleg ddrafft adolygiad prisiau 2019**

July 2017



## The 2019 price review (PR19) draft methodology will play an important role in contributing to the Welsh Government’s policies and objectives.

The Welsh Government’s strategic priorities and objectives for us are due to come into effect before we publish our final methodology in December 2017. The strategic priorities will reflect the Welsh Government’s [Water Strategy for Wales](#) and its principles for sustainable development.

The Welsh Government’s policies summarised as draft key objectives are:

- water for nature, people and business and natural resource management;
- improving the way we plan and manage our water services;
- resilience – delivering excellent services and a fair deal to current and future customers;
- protecting and improving drinking water quality;
- 21st century sewerage and drainage systems; and
- regulating for a resilient and innovative sector.

We want companies to make sure their business plans meet the needs of their customers for 2020-25 and beyond. Our PR19 draft methodology sets out our expectations and requirements for monopoly water companies when preparing business plans. It also outlines how we will:

- evaluate those plans, through our initial assessment of business plans; and
- set companies’ price limits, service commitments and the wider incentive framework.

Our approach to PR19 is shaped by four key themes, which reflect the Welsh Government’s key objectives:

- great customer service;
- affordable bills;
- resilience; and
- innovation.

We have welcomed the involvement of a wide range of stakeholders in the development of our methodology. During the consultation period we will keep engaging with the Welsh Government and other stakeholders on the methodology and its contribution to the Government’s objectives and priorities.

Our PR19 themes and the Welsh Government’s objectives should be considered as a package rather than on a stand-alone basis. Below, we briefly outline some of the key linkages and how our price methodology reflects each of the objectives.

### Contents

Our PR19 themes and the Welsh Government objectives	4
Incentivising companies to deliver the Welsh Government’s objectives	6
Water for nature, people and business and natural resource management	8
Improving the way we plan and manage our water services	10
Resilience – delivering excellent services and a fair deal to current and future customers	12
Protecting and improving drinking water quality	16
21st century sewerage and drainage systems	18
Regulating for a resilient and innovative sector	20

## Bydd methodoleg ddrafft adolygiad prisiau 2019 (PR19) yn chwarae rhan bwysig mewn cyfrannu at bolisïau ac a pholisïau Llywodraeth Cymru.

Mae disgwyl i amcanion a blaenoriaethau strategol Llywodraeth Cymru ar ein cyfer ddod i rym cyn ein bod yn cyhoeddi ein methodoleg derfynol ym mis Rhagfyr 2017. Bydd y blaenoriaethau strategol yn adlewyrchu [Strategaeth Ddŵr i Gymru](#) Llywodraeth Cymru a'i hegwyddorion ar gyfer datblygu cynaliadwy.

Polisïau Llywodraeth Cymru a grynhoir fel amcanion allweddol drafft yw:

- dŵr ar gyfer natur, pobl a busnesau a rheoli adnoddau naturiol
- gwella'r ffordd rydym yn cynllunio ac yn rheoli ein gwasanaethau dŵr
- cydnerthedd - darparu gwasanaethau rhagorol a rhoi bargaen deg i gwsmeriaid presennol a rhai'r dyfodol;
- diogelu a gwella ansawdd dŵr yfed;
- systemau draenio a charthffosiaeth ar gyfer yr unfed ganrif ar hugain;
- rheoleiddio ar gyfer sector cydnerth ac arloesol.

Rydym am i gwmnïau wneud yn siŵr bod eu cynlluniau busnes yn bodloni anghenion eu cwsmeriaid ar gyfer 2020-25 a thu hwnt. Mae ein methodoleg ddrafft PR19 yn nodi ein disgwyliadau a'n gofynion ar gyfer cwmnïau dŵr monopoli pan fyddant yn paratoi cynlluniau busnes. Mae hefyd yn amlinellu sut y byddwn yn:

- gwerthuso'r cynlluniau hynny, drwy ein hasesiad cychwynnol o gynlluniau busnes; a
- gosod terfyn prisiau ac ymrwymadau gwasanaeth ar gyfer cwmnïau a'r fframwaith cymhelliant ehangach.

Mae ein dull ar gyfer PR19 wedi ei lywio gan bedair prif thema, sy'n adlewyrchu amcanion allweddol Llywodraeth Cymru:

- gwasanaeth cwsmeriaid gwyh;
- biliau fforddiadwy;
- cydnerthedd; ac
- arloesedd.

Rydym wedi croesawu ymglymiad ystod eang o randdeiliaid wrth ddatblygu ein methodoleg. Yn ystod y cyfnod ymgynghori byddwn yn parhau i ymgysylltu â Llywodraeth Cymru a rhanddeiliaid eraill ar y fethodoleg a'i chyfraniad i amcanion a blaenoriaethau'r Llywodraeth.

Dylid ystyried ein themâu PR19 ac amcanion Llywodraeth Cymru fel pecyn yn hytrach nac ar eu pen eu hunain. Isod rydym yn amlinellu'n gryno rhai o'r cysylltiadau allweddol a sut y mae ein methodoleg brisiau yn adlewyrchu pob un o'r amcanion.

### Cynnwys

Ein themâu PR19 ac amcanion Llywodraeth Cymru	5
Cymell cwmnïau i gyflawni amcanion Llywodraeth Cymru	7
Dŵr ar gyfer natur, pobl a busnesau a rheoli adnoddau naturiol	9
Gwella'r ffordd rydym yn cynllunio ac yn rheoli ein gwasanaethau dŵr	11
Cydnerthedd – darparu gwasanaethau rhagorol a rhoi bargaen deg i gwsmeriaid presennol a rhai'r dyfodol	13
Diogelu a gwella ansawdd dŵr yfed	17
Systemau draenio a charthffosiaeth ar gyfer yr unfed ganrif ar hugain	19
Rheoleiddio ar gyfer sector cydnerth ac arloesol	21

## Our PR19 themes and the Welsh Government objectives

	Great customer service	Affordable bills	Resilience	Innovation
Water for nature, people and business and natural resource management	✓		✓	✓
Improving the way we plan and manage our water services	✓	✓	✓	
Resilience – delivering excellent services and a fair deal to current and future customers	✓	✓	✓	
Protecting and improving drinking water quality	✓		✓	
21st century sewerage and drainage systems			✓	✓
Regulating for a resilient and innovative sector			✓	✓

**Great customer service** reflects the Welsh Government’s objective to deliver excellent services and a fair deal to current and future customers. More widely, it reflects the need to improve the services that matter to customers, such as leakage reduction, drinking water quality, water and wastewater supply interruptions and the environment.

**Affordable bills** should apply to all customers. This includes current and future customers, as well as support for those struggling to pay their bills. This reflects the Welsh Government’s objective to deliver a fair deal to current and future customers. Affordability also helps improve the way we plan and manage water services by incentivising companies to focus on long-term sustainable and efficient solutions, such as demand management and leakage reduction.

**Long-term resilience in the round** includes financial, corporate and operational resilience. This reflects all the Welsh Government’s objectives. Operational resilience will be critical to delivering sustainable water resources, water quality and drainage systems and excellent customer services. Resilience will need to be underpinned by long-term water and wastewater planning by companies. It will require companies to work with other regulators, stakeholders and customers to deliver long-term sustainable solutions.

**Innovation** reflects the Welsh Government’s objective of regulating for a resilient and innovative sector. It also contributes to the innovative solutions required to deliver the sustainable management of water resources and 21st century sewerage and drainage systems.

## Ein themâu PR19 ac amcanion Llywodraeth Cymru

	Gwasanaeth cwsmeriaid gwych	Biliau fforddiadwy	Cydnherthedd	Arloesedd
Dŵr ar gyfer natur, pobl a busnesau a rheoli adnoddau naturiol	✓		✓	✓
Gwella'r ffordd rydym yn cynllunio ac yn rheoli ein gwasanaethau dŵr	✓	✓	✓	
Cydnherthedd – darparu gwasanaethau rhagorol a rhoi borgen deg i gwsmeriaid presennol a rhai'r dyfodol	✓	✓	✓	
Diogelu a gwella ansawdd dŵr yfed	✓		✓	
Systemau draenio a charthffosiaeth ar gyfer yr unfed ganrif ar hugain			✓	✓
Rheoleiddio ar gyfer sector cydnherth ac arloesol			✓	✓

Mae **gwasanaeth cwsmeriaid gwych** yn adlewyrchu amcan Llywodraeth Cymru i ddarparu gwasanaethau rhagorol a rhoi borgen deg i'r cwsmeriaid presennol a rhai'r dyfodol. Yn fwy eang, mae'n adlewyrchu'r angen i wella'r gwasanaethau sy'n bwysig i gwsmeriaid, megis lleihau gollyngiadau, ansawdd dŵr yfed, toriadau i gyflenwad dŵr a dŵr gwastraff a'r amgylchedd.

Dylai **biliau fforddiadwy** fod yn berthnasol i bob cwsmer. Mae hyn yn cynnwys cwsmeriaid presennol a rhai'r dyfodol, yn ogystal â chefnogaeth ar gyfer y rheini sy'n cael anhawster i dalu eu biliau. Mae hyn yn adlewyrchu amcan Llywodraeth Cymru i roi borgen deg i'r cwsmeriaid presennol a rhai'r dyfodol. Mae fforddiadwyedd hefyd yn cynorthwyo i wella'r modd rydym yn cynllunio a rheoli gwasanaethau dŵr drwy gymhell cwmnïau i ganolbwyntio ar atebion effeithlon a chynaliadwy hirdymor, megis rheoli'r galw a lleihau gollyngiadau.

Mae **cydnherthedd hirdymor yn ei holl agweddau** yn cynnwys cydnherthedd ariannol, corfforaethol a gweithredol. Mae hyn yn adlewyrchu holl amcanion Llywodraeth Cymru. Bydd cydnherthedd gweithredol yn hollbwysig i ddarparu adnoddau dŵr, systemau draenio ac ansawdd dŵr cynaliadwy a gwasanaethau cwsmeriaid rhagorol. Bydd angen i gydnherthedd gael ei danategu gan gynllunio dŵr a dŵr gwastraff hirdymor gan gwmnïau. Bydd yn ei gwneud hi'n ofynnol i gwmnïau weithio gyda rheoleiddwyr eraill, rhanddeiliaid a chwsmeriaid i roi atebion cynaliadwy hirdymor.

Mae **arloesedd** yn adlewyrchu amcan Llywodraeth Cymru o reoleiddio ar gyfer sector cydnherth ac arloesol. Mae hefyd yn cyfrannu at yr atebion arloesol sydd eu hangen i roi'r rheolaeth gynaliadwy ar adnoddau dŵr a systemau carthffosiaeth a draenio ar gyfer yr unfed ganrif ar hugain.

## Incentivising companies to deliver the Welsh Government's objectives

We have built on our last price review in 2014. In our PR19 draft methodology, we continue to put the responsibility on water companies to own the relationship with their customers and meet their needs and requirements. Our draft methodology encourages companies wholly or mainly in Wales to do this in a way that also meets the Welsh Government's objectives.

Our PR19 methodology sets out our expectations and requirements for companies preparing their business plans to best meet the needs of their customers. It also sets out how we will assess those plans through our initial assessment of business plans and how our assessment will flow through into companies' price limits, service commitments and the wider incentive framework. Our expectations reflect the Welsh Government's objectives and our four key PR19 themes.

The initial assessment of business plans will test, recognise and reward high-quality, ambitious and innovative business plans. Only companies that deliver on our high expectations for their business plans will receive both the financial rewards available and early draft determinations of their revenue and service requirements for 2020-25.

As part of the initial assessment of business plans, we expect each company's Board to provide assurance that its business plan will comply with all statutory obligations. This includes those identified through Welsh legislation and planning processes, such as their contribution to the delivery of the area statements developed by Natural Resources Wales. But our assessment of plans goes wider than this: companies will need to present evidence of innovation and ambition in terms of delivering resilience and a fair deal to current and future customers. When assessing companies' business plans, we will also take the Welsh Government's expectations into account.

Below, we outline how our draft PR19 methodology contributes to the objectives of the Welsh Government

We continue to put the responsibility on water companies to own the relationship with their customers and meet their needs and requirements

## Cymell cwmnïau i gyflawni amcanion Llywodraeth Cymru

Rydym wedi adeiladu ar ein hadolygiad prisiau diwethaf yn 2014. Yn ein methodoleg ddrafft PR19 rydym yn parhau i roi'r cyfrifoldeb ar gwmnïau dŵr i berchnogi'r berthynas gyda'u cwsmeriaid a bodloni eu hanghenion a'u gofynion. Mae ein methodoleg ddrafft yn annog cwmnïau sy'n gweithredu'n gyfan gwbl neu'n bennaf yng Nghymru i wneud hyn mewn modd sydd hefyd yn bodloni amcanion Llywodraeth Cymru.

Mae ein methodoleg PR19 yn nodi ein disgwyliadau a'n gofynion ar gyfer cwmnïau sy'n paratoi eu cynlluniau busnes i fodloni anghenion eu cwsmeriaid orau. Mae hefyd yn nodi sut y byddwn yn asesu'r cynlluniau hynny drwy ein hasesiad cychwynnol o gynlluniau busnes a sut y bydd ein hasesiad yn llifo i mewn i derfynau prisiau ac ymrwymadau gwasanaeth cwmnïau a'r fframwaith cymhelliant ehangach. Mae ein disgwyliadau yn adlewyrchu amcanion Llywodraeth Cymru a'n pedair thema PR19 allweddol.

Bydd asesiad cychwynnol cynlluniau busnes yn profi, cydnabod a gwobrwyo cynlluniau busnes o ansawdd uchel, uchelgeisiol ac arloesol. Dim ond cwmnïau sy'n cyflawni ar ein disgwyliadau uchel ar gyfer eu cynlluniau busnes fydd yn derbyn y gwobrau ariannol sydd ar gael a phenderfyniadau drafft cynnar ar eu gofynion refeniw a gwasanaeth ar gyfer 2020-25.

Fel rhan o'r asesiad cychwynnol o gynlluniau busnes, rydym yn disgwyl i Fwrdd pob cwmni roi sicrwydd y bydd ei gynllun busnes yn cydymffurfio â phob rhwymedigaeth statudol. Mae hyn yn cynnwys y rheini a ddynodir drwy ddeddfwriaeth a phrosesau cynllunio Cymru, megis eu cyfraniad i gyflawni'r datganiadau ardal a ddatblygwyd gan Gyfoeth Naturiol Cymru. Ond mae ein hasesiad o gynlluniau yn mynd ymhellach na hyn: bydd angen i gwmnïau gyflwyno tystiolaeth o arloesedd ac uchelgais o ran rhoi cydnherthedd a bargaen deg i gwsmeriaid presennol a rhai'r dyfodol. Wrth asesu cynlluniau busnes cwmnïau, byddwn hefyd yn rhoi ystyriaeth i ddisgwyliadau Llywodraeth Cymru.

Isod rydym yn amlinellu sut y mae ein methodoleg PR19 drafft yn cyfrannu at amcanion Llywodraeth Cymru .

Rydym yn parhau i roi'r cyfrifoldeb ar gwmnïau dŵr i berchnogi'r berthynas gyda'u cwsmeriaid a bodloni eu hanghenion a'u gofynion

## Water for nature, people and business and natural resource management

Sustainable water resources are critical for the resilience of water supplies now and in the future. 'Long-term resilience in the round' is one of the themes for the 2019 price review. It includes the resilience of ecosystems. This is reflected in our resilience principles, which we expect water companies to take into account when developing their business plans.

Companies' business plans should be based on thorough analysis of the long-term effects of water resources through the water resource management plan process. We expect companies to show that they have analysed the costs and benefits of their investment choices. This will help them put long-term plans in place to make sure the quality and quantity of water resources are sustainably managed. Our outcomes and total expenditure (totex) approach facilitate partnership working and catchment management.

We require companies to have customer challenge groups (CCGs). These provide both an independent challenge to companies, and independent assurance to us the quality of a company's customer engagement, and the extent to which this is reflected in business plans. Natural Resources Wales is a member of the CCG for companies wholly or mainly in Wales.

A company's CCG provides an independent report alongside the company business plan. We also require the company's Board to provide assurance that they comply with their statutory obligations, including drinking water quality and environmental regulations. We are proposing 14 core common performance commitments, which apply to all water companies and cover the outcomes that matter most to customers. These will have common definitions to enable comparisons with other companies. These commitments cover:

- the quality and reliability of the water supply and wastewater services;
- customer service;
- the environment; and
- resilience and asset health.

We are also proposing that each company develops bespoke performance commitments on the environment. These would sit alongside the abstraction incentive mechanism (AIM). The AIM incentivises water companies to reduce the environmental impact of abstracting water at environmentally sensitive sites during defined periods of low surface water flows.

We expect companies to show that they have analysed the costs and benefits of their investment choices



## Dŵr ar gyfer natur, pobl a busnesau a rheoli adnoddau naturiol

Mae adnoddau dŵr cynaliadwy yn hollbwysig ar gyfer cydnerthedd cyflenwadau dŵr nawr ac yn y dyfodol. Mae 'cydnerthedd hirdymor yn ei holl agweddau' yn un o'r themâu ar gyfer adolygiad prisiau 2019. Mae'n cynnwys cydnerthedd ecosystemau. Caiff hyn ei adlewyrchu yn ein hegwyddorion cydnerthedd, rydym yn disgwyl i gwmnïau dŵr roi ystyriaeth iddynt wrth ddatblygu eu cynlluniau busnes.

Dylai cynlluniau busnes cwmnïau gael eu seilio ar ddadansoddiad trylwyr o effeithiau hirdymor adnoddau dŵr drwy'r broses cynllun rheoli adnoddau dŵr. Rydym yn disgwyl i gwmnïau ddangos eu bod wedi dadansoddi costau a buddiannau eu dewisiadau buddsoddi. Bydd hyn yn eu cynorthwyo i roi cynlluniau hirdymor ar waith er mwyn gwneud yn siŵr bod ansawdd a swm adnoddau dŵr yn cael eu rheoli'n gynaliadwy. Mae ein dull canlyniadau a chyfanswm gwariant (totex) yn hwyluso gweithio mewn partneriaeth a rheoli dalgylch.

Rydym yn ei gwneud hi'n ofynnol i gwmnïau gael grwpiau her cwsmeriaid (GHC). Mae'r rhain yn rhoi her annibynnol i gwmnïau, a sicrwydd annibynnol i ni o ansawdd ymgysylltiad y cwmni â'i gwsmeriaid, ac i ba raddau y caiff hyn ei adlewyrchu mewn cynlluniau busnes. Mae Cyfoeth Naturiol Cymru yn aelod o'r GHC ar gyfer cwmnïau sy'n gweithredu'n gyfan gwbl neu'n bennaf yng Nghymru.

Mae GHC cwmni yn rhoi adroddiad annibynnol ochr yn ochr â chynllun busnes cwmni. Rydym hefyd yn ei gwneud hi'n ofynnol i Fwrdd cwmni roi sicrwydd y bydd yn cydymffurfio â'i rwymedigaethau statudol, yn cynnwys rheoliadau ansawdd dŵr yfed ac amgylcheddol.

Rydym yn cynnig 14 ymrwymiad perfformiad craidd cyffredin, sy'n berthnasol i bob cwmni dŵr ac yn cwmpasu'r canlyniadau sydd fwyaf pwysig i gwsmeriaid. Bydd gan y rhain ddiffiniadau cyffredin er mwyn gallu gwneud cymariaethau gyda chwmnïau eraill. Mae'r ymrwymïadau hyn yn cwmpasu:

- ansawdd a dibynadwyedd y cyflenwad dŵr a gwasanaethau dŵr gwastraff;
- gwasanaeth cwsmeriaid;
- yr amgylchedd; a
- chydnerthedd ac iechyd asedau.

Rydym hefyd yn cynnig bod pob cwmni yn datblygu ymrwymïadau perfformiad pwrpasol ar yr amgylchedd. Byddai'r rhain yn gorwedd ochr yn ochr â'r mecanwaith cymhelliant tynnu dŵr (AIM). Mae'r AIM yn cymhell cwmnïau dŵr i leihau effaith amgylcheddol tynnu dŵr mewn safleoedd amgylcheddol sensitif yn ystod cyfnodau diffiniedig o lif dŵr wyneb isel.

Rydym yn disgwyl i gwmnïau ddangos eu bod wedi dadansoddi costau a buddiannau eu dewisiadau buddsoddi

## Improving the way we plan and manage our water services

Our PR19 methodology will support robust and sustainable services, by introducing a set of common outcome performance commitments and our expectations for resilient company business plans.

A key focus of ours at PR19 is to encourage companies to take a long-term approach to business plans. We will take into account how companies reflect this long-term approach in our initial assessment of business plans. We are engaging with companies as they develop their draft water resource management plans ahead of the submission of their business plans.

Our outcomes framework, with its performance commitments, service levels and financial and reputational incentives, will encourage companies to prevent service failures. This will incentivise companies' management teams to identify and mitigate relevant risks to services and infrastructure.

We are requiring companies to set indicative performance commitments for at least 10 years beyond 2025, to encourage a longer-term approach in business plans.

To provide high-quality services in the future, companies must effectively maintain their assets. To encourage companies to manage asset health proactively, four of our 14 common performance commitments relate to asset health. We also

**To provide high-quality services in the future, companies must effectively maintain their assets**

expect companies to develop bespoke measures to ensure good coverage of asset health outcomes. The four common asset health performance commitments are:

- mains bursts;
- unplanned outages;
- sewer collapses; and
- non-infrastructure asset failures causing pollution incidents.

In line with our resilience principles, we expect companies to identify risks to resilient services, assess the full range of mitigation options and propose solutions that offer the best value for money in the long term. These should include sustainable solutions, such as reducing leaks and increasing water efficiency.

We are encouraging companies to set more stretching leakage targets, particularly as we expect them to innovate to reduce the cost of finding and fixing leaks. This is an area where we expect to see both ambition in the company's plan for its customers, and innovation in how it is delivered.

When identifying solutions, companies should engage with their customers, so that:

- companies consider the impact on both current and future customers;
- customers understand the risks they face; and
- customers actively support the potential mitigations, particularly where these might involve higher bills or reduced service levels.

The common performance commitments, together with other bespoke performance commitments companies agree with their customers, will give companies strong incentives to maintain robust infrastructure with high-quality services.

## Gwella'r ffordd rydym yn cynllunio ac yn rheoli ein gwasanaethau dŵr

Bydd ein methodoleg PR19 yn cefnogi gwasanaethau cadarn a chynaliadwy drwy gyflwyno set o ymrywm- iadau perfformiad canlyniad cyffredin a'n disgwyliadau ar gyfer cynlluniau busnes cydnerth cwmnïau.

Un ffocws allweddol i ni yn PR19 yw annog cwmnïau i ddefnyddio dull hirdymor ar gyfer cynlluniau busnes. Byddwn yn rhoi ystyriaeth i sut y mae cwmnïau yn adlewyrchu'r dull hirdymor hwn yn ein hasesiad cychwynnol o gynlluniau busnes. Rydym yn ymgysylltu â chwmnïau wrth iddynt ddatblygu eu cynlluniau rheoli adnoddau dŵr drafft cyn cyflwyno eu cynlluniau busnes.

Bydd ein fframwaith canlyniadau, gyda'i hymrwymadau perfformiad, lefelau gwasanaeth a chymhellion ariannol ac o ran enw da, yn annog cwmnïau i atal methiannau mewn gwasanaeth. Bydd hyn yn cymhell timau rheoli cwmnïau i nodi a lliniaru'r risgiau perthnasol i wasanaethau a seilwaith.

Rydym yn gofyn i gwmnïau osod ymrwymadau perfformiad dangosol ar gyfer o leiaf 10 mlynedd y tu hwnt i 2025, er mwyn annog dull mwy hirdymor mewn cynlluniau busnes.

Er mwyn darparu gwasanaethau o ansawdd uchel yn y dyfodol, rhaid i gwmnïau gynnal eu hasedau'n effeithiol. Er mwyn annog cwmnïau i reoli iechyd asedau yn rhagweithiol, mae pedwar o'n 14 ymrwymiad perfformiad cyffredin yn ymwneud ag iechyd asedau. Rydym hefyd yn disgwyl i gwmnïau ddatblygu mesurau pwrpasol er mwyn sicrhau cwmpas da o ganlyniadau iechyd asedau. Y pedwar ymrwymiad perfformiad iechyd asedau cyffredin yw:

- prif gyflenwad yn byrstio;
- toriadau heb eu cynllunio;
- carthffos yn dymchwel; a
- methiannau asedau sydd ddim yn rhai seilwaith gan achosi enghreifftiau o lygredd.

Yn unol â'n hegwyddorion cydnerthedd, disgwyliwn i gwmnïau nodi risgiau i wasanaethau cydnerth, asesu'r ystod lawn o ddewisiadau lliniaru a chynnig atebion sy'n rhoi'r gwerth gorau am arian yn yr hirdymor. Dylai'r rhain gynnwys atebion cynaliadwy, megis lleihau gollyngiadau a chynyddu effeithlonrwydd dŵr.

Rydym yn annog cwmnïau i osod targedau mwy ymestynnol ar gyfer gollyngiadau, yn arbennig gan ein bod yn disgwyl iddynt arloesi er mwyn lleihau cost canfod a thrwsio gollyngiadau. Mae hwn yn faes rydym yn disgwyl gweld uchelgais yng nghynllun y cwmni ar gyfer ei gwsmeriaid, ac arloesedd o ran sut y caiff ei gyflawni.

Pan fyddant yn nodi atebion, dylai cwmnïau ymgysylltu â'u cwsmeriaid, fel bod:

- cwmnïau yn ystyried yr effaith ar y cwsmeriaid presennol a rhai'r dyfodol;
- cwsmeriaid yn deall y risgiau maent yn eu hwynebu; a
- chwsmeriaid yn cefnogi'n weithredol y lliniariadau posibl, yn arbennig lle gallai'r rhain gynnwys biliau uwch neu ostyngiad mewn lefelau gwasanaeth.

Bydd yr ymrwymadau perfformiad cyffredin, ynghyd ac ymrwymadau perfformiad pwrpasol eraill y mae cwmnïau yn cytuno arnynt gyda'u cwsmeriaid, yn rhoi cymhelliannau cryf i gynnal seilwaith cadarn gyda gwasanaethau o ansawdd uchel.

**Er mwyn darparu gwasanaethau o ansawdd uchel yn y dyfodol, rhaid i gwmnïau gynnal eu hasedau'n effeithiol**

## Resilience – delivering excellent services and a fair deal to current and future customers

The themes of our price review are affordability, resilience, great customer service and innovation.

As part of our initial assessment of business plans we will test how companies have taken long-term resilience in the round (corporate, operational and financial resilience) into account when developing their business plans. In particular, we will test how companies have assessed their risks and how those risks have been mitigated. We expect this to be supported by effective water and wastewater planning.

Our PR19 draft methodology incentivises companies to deliver great customer service. We expect companies to actively engage with customers and stakeholders to deliver what they want at a price they can afford to pay. We expect companies to embrace customer participation so that customers can help deliver their vision for the future.

Two of our 14 common performance commitments relate to customer experience, with one commitment on residential retail customers' experience and one on developers' experience.

Our new customer experience measure will include not only the experiences of customers who contact their companies, but also of customers who do not, so that companies are incentivised to deliver for everyone. The new developer experience measure will incentivise companies to deliver great customer service to new connections customers.

Our approach to active customer engagement is supported by our proposals to strengthen performance commitments. By introducing common performance commitments, we will make it easier to compare performance between companies. This will allow companies to set really stretching service levels and make it easier for stakeholders to challenge companies based on them. We will also make financial incentives on performance commitments (outcome delivery incentives) more powerful by:

- making financial payments closer to when service performance is delivered;
- giving enhanced rewards for frontier-shifting performance and imposing enhanced penalties for very poor performance; and
- encouraging companies to link a higher proportion of their revenue to service delivery.

We expect companies to embrace customer participation so that customers can help deliver their vision for the future

## Cydnherthedd – darparu gwasanaethau rhagorol a rhoi bargaen deg i gwsmeriaid presennol a rhai'r dyfodol

Themâu ein hadolygiad prisiau yw fforddiadwyedd, cydnherthedd, gwasanaeth cwsmeriaid gwych ac arloesedd.

Fel rhan o'n hasesiad cychwynnol o gynlluniau busnes byddwn yn profi sut mae cwmnïau wedi rhoi ystyriaeth i bob agwedd o gydnerthedd hirdymor (cydnherthedd corfforaethol, gweithredol ac ariannol) wrth ddatblygu eu cynlluniau busnes. Yn benodol, byddwn yn profi sut mae cwmnïau wedi asesu eu risgiau a sut y mae'r risgiau hynny wedi eu lliniaru. Disgwyliwn i hyn gael ei gefnogi gan gynllunio dŵr a dŵr gwastraff effeithiol.

Mae ein methodoleg ddrafft PR19 yn cymell cwmnïau i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid gwych. Rydym yn disgwyl i gwmnïau ymgysylltu'n weithredol gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid i ddarparu'r hyn y maent am ei weld a hynny am bris y gallant fforddio ei dalu. Disgwyliwn i gwmnïau groesawu cyfranogiad cwsmeriaid fel y gall cwsmeriaid gynorthwyo i gyflawni eu gweledigaeth ar gyfer y dyfodol.

Mae dau o'n 14 ymrwymiad perfformiad cyffredin yn ymwneud â phrofiad cwsmeriaid, gydag un ymrwymiad ar brofiad cwsmeriaid manwerthu preswyl ac un ar brofiad datblygwyr.

Bydd ein mesur profiad cwsmeriaid newydd yn cynnwys nid yn unig brofiadau cwsmeriaid sy'n cysylltu â'u cwmnïau, ond hefyd gwsmeriaid nad sy'n cysylltu, fel y caiff cwmnïau eu cymell i ddarparu ar gyfer pawb. Bydd y mesur profiad datblygwr newydd yn cymell cwmnïau i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid gwych i gwsmeriaid cysylltiadau newydd.

Cefnogir ein dull ar gyfer ymgysylltu'n weithredol â chwsmeriaid gan ein cynigion i gryfhau ymrwymadau perfformiad. Drwy gyflwyno ymrwymadau perfformiad cyffredin, byddwn yn ei gwneud hi'n haws i gymharu perfformiad rhwng cwmnïau. Bydd hyn yn caniatáu i gwmnïau osod lefelau gwasanaeth ymestynnol a'i gwneud hi'n haws i rhanddeiliaid herio cwmnïau yn seiliedig arnynt. Byddwn hefyd yn gwneud cymhellion ariannol ar ymrwymadau perfformiad (cymhellion cyflawni canlyniadau) yn fwy grymus drwy:

- wneud taliadau ariannol yn nes at pryd y caiff perfformiad gwasanaeth ei gyflawni;
- rhoi gwell gwobrau ar gyfer perfformiad sy'n symud ffiniau a gosod mwy o gosbau am berfformiad gwael iawn; ac
- annog cwmnïau i gysylltu cyfran uwch o'u refeniw wrth ddarpariaeth gwasanaeth.

Disgwyliwn i gwmnïau groesawu cyfranogiad cwsmeriaid fel y gall cwsmeriaid gynorthwyo i gyflawni eu gweledigaeth ar gyfer y dyfodol

Through the price review process, we expect water companies to deliver affordable, value for money bills both now and in the future. Companies will need to engage with customers to show that their plans are affordable over the short and long term. This includes considering both the level and volatility of bills.

As part of their plans, companies will also need to develop a clear strategy for supporting customers in vulnerable circumstances. We expect companies to take into account the challenges we set in [2016 Vulnerability focus report](#). In particular, we expect companies to:

- use good quality available data to understand their customers and identify those in circumstances that make them vulnerable;
- engage with other utilities and third party organisations on vulnerability issues; and
- target efficient and effective measures to address vulnerability.

This price review gives companies real opportunities to deliver a step change in performance to make bills more affordable and deliver great customer service and resilience. We expect financing costs to stay lower for longer. We can also see opportunities for companies to use the price control framework to make significant efficiency savings. Taken together, these should allow companies to provide customers with real choices about lowering their bills.

We will continue to set controls to protect business retail customers in Wales. Where possible, we will take into account emerging evidence about customer service and prices from the business retail market opening in England.



We expect companies to actively engage with customers and stakeholders to deliver what they want at a price they can afford to pay

Trwy'r broses adolygu prisiau, rydym yn disgwyl i gwmnïau dŵr ddarparu biliau fforddiadwy sy'n werth am arian nawr ac yn y dyfodol. Bydd angen i gwmnïau ymgysylltu â chwsmeriaid er mwyn dangos bod eu cynlluniau yn fforddiadwy dros y tymor byr a'r hirdymor. Mae hyn yn cynnwys ystyried lefel a chyfnewidioldeb biliau.

Fel rhan o'u cynlluniau, bydd angen i gwmnïau hefyd ddatblygu strategaeth glir ar gyfer cefnogi cwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau bregus. Rydym yn disgwyl i gwmnïau ystyried yr heriau a osodwyd gennym yn 2016 Vulnerability focus report. Yn benodol, disgwyliwn i gwmnïau:

- ddefnyddio data o ansawdd da sydd ar gael er mwyn deall eu cwsmeriaid a nodi'r rheini mewn amgylchiadau sy'n eu gwneud yn fregus;
- ymgysylltu â sefydliadau cyfleustodau a thrydydd parti eraill ar faterion bregusrwydd; a
- thargedu mesurau effeithlon ac effeithiol i fynd i'r afael â bregusrwydd.

Mae'r adolygiad prisiau hwn yn rhoi cyfleoedd gwirioneddol i gwmnïau wneud newid sylweddol i'w perfformiad a gwneud biliau'n fwy fforddiadwy a rhoi gwasanaeth cwsmeriaid gwyb a chydnerthedd. Rydym yn disgwyl i gostau ariannu aros yn is am yn hwy. Gallwn hefyd weld cyfleoedd i gwmnïau ddefnyddio'r fframwaith rheolaeth prisiau i wneud arbedion effeithlonrwydd sylweddol. O'u cymryd gyda'i gilydd, dylai'r rhain ganiatáu i gwmnïau roi dewisiadau real i gwsmeriaid ynglŷn â gostwng eu biliau.

Byddwn yn parhau i osod rheolaethau er mwyn diogelu cwsmeriaid manwerthu busnes yng Nghymru. Pan fo hynny'n bosibl, byddwn yn rhoi ystyriaeth i dystiolaeth sy'n dod i'r amlwg ynglŷn â gwasanaeth cwsmeriaid a phrisiau o agor y farchnad manwerthu busnes yn Lloegr.



Rydym yn disgwyl i gwmnïau ymgysylltu'n weithredol gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid i ddarparu'r hyn y maent am ei weld a hynny am bris y gallant fforddio ei dalu

## Protecting and improving drinking water quality

To customers, the quality of the drinking water they receive is a high priority. National regulations provide strict standards for the quality of the UK public water supply. These are monitored and regulated by the Drinking Water Inspectorate in both Wales and England.

We expect companies to meet their statutory duties, both now and in the future. As part of our initial assessment of business plans, we expect company Boards to provide assurance that business plans will comply with all statutory obligations, including those on drinking water quality.

We expect companies to use the best available evidence to objectively assess and prioritise the risks and consequences of disruptions to their systems and services, including on drinking water quality. In consultation with customers, we expect companies to put forward cost effective ways to mitigate these risks.

This is supported by common performance commitments on the quality and reliability of the water supply, which we have developed in consultation with the Drinking Water Inspectorate.

We expect companies and their customer challenge groups to discuss the quality of company engagement with customers on topics such as drinking water quality. We also expect to see evidence of this engagement in the CCGs' independent reports to us.

To customers, the quality of the drinking water they receive is a high priority



## Diogelu a gwella ansawdd dŵr yfed

I gwsmeriaid, mae ansawdd y dŵr yfed y maent yn ei dderbyn yn flaenoriaeth uchel. Mae rheoliadau cenedlaethol yn rhoi safonau llym ar gyfer ansawdd cyflenwad dŵr cyhoeddus y DU. Caiff y rhain eu monitro a'u rheoleiddio gan yr Arolygiaeth Dŵr Yfed yng Nghymru ac yn Lloegr.

Rydym yn disgwyl i gwmnïau gyflawni eu dyletswyddau statudol, nawr ac yn y dyfodol. Fel rhan o'n hasesiad cychwynnol o gynlluniau busnes, disgwylwn i Fyrddau cwmnïau roi sicrwydd y bydd cynlluniau busnes yn cydymffurfio â phob rhwymedigaeth statudol, yn cynnwys y rheini ar ansawdd dŵr yfed.

Rydym yn disgwyl i gwmnïau ddefnyddio'r dystiolaeth orau sydd ar gael i asesu'n wrthrychol a blaenoriaethu risgiau a chanlyniadau toriadau i'w systemau a'u gwasanaethau, yn cynnwys ar ansawdd dŵr yfed. Mewn ymgynghoriad â chwsmeriaid, disgwylwn i gwmnïau gyflwyno ffyrdd cost effeithiol i liniaru'r risgiau hyn.

Cefnogir hyn gan yr ymrwymadau perfformiad cyffredin ar ansawdd a dibynadwyedd y cyflenwad dŵr, rydym wedi eu datblygu mewn ymgynghoriad â'r Arolygiaeth Dŵr Yfed.

Rydym yn disgwyl i gwmnïau a'u grwpiau her cwsmeriaid drafod ansawdd ymgysylltiad cwmni â chwsmeriaid ar bynciau megis ansawdd dŵr yfed. Rydym hefyd yn disgwyl gweld dystiolaeth o'r ymgysylltu hwn yn adroddiadau annibynnol y GHC i ni.

I gwsmeriaid, mae  
ansawdd y dŵr yfed y  
maent yn ei dderbyn yn  
flaenoriaeth uchel

## 21st century sewerage and drainage systems

Long-term planning is critical to both water resource and wastewater management.

There are a number of statutory processes for water resource planning, but none for wastewater planning. As a result, long-term wastewater planning is not as advanced as water resource planning. We expect companies to take the lead on long-term wastewater planning to make sure services stay robust in the future.

These expectations are supported by our proposals for common performance commitments on wastewater. These include customer-facing performance commitments on sewer flooding and a commitment on wastewater resilience. We also propose wastewater-specific asset health commitments on sewer collapses, and non-infrastructure asset failure causing pollution incidents.

When making wastewater services more resilient, we expect companies to consider solutions outside traditional boundaries such as partnerships and catchment working. Our outcomes and total expenditure (totex) framework supports water companies working with other partners, such as local farmers, to decrease pollution and the risk of flooding. They should also engage with local authorities and partners to plan and develop integrated solutions to surface water management.



Our outcomes and total expenditure (totex) framework supports water companies working with other partners, such as local farmers, to decrease pollution and the risk of flooding

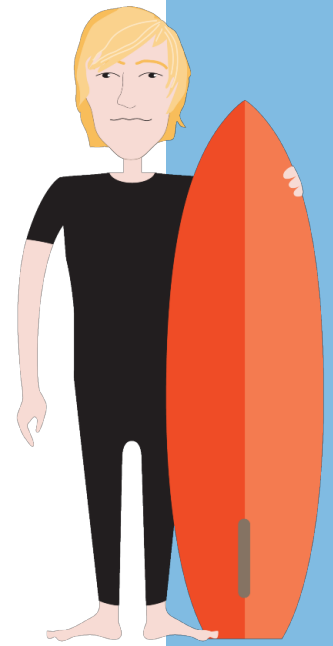
## Systemau draenio a charthffosiaeth ar gyfer yr unfed ganrif ar hugain

Mae cynllunio hirdymor yn hollbwysig i reolaeth adnoddau dŵr a dŵr gwastraff.

Mae nifer o brosesau statudol ar gyfer cynllunio adnoddau dŵr, ond dim un ar gyfer cynllunio dŵr gwastraff. O ganlyniad, nid yw cynllunio dŵr gwastraff hirdymor mor ddatblygedig â chynllunio adnoddau dŵr. Rydym yn disgwyl i gwmnïau arwain ar gynllunio dŵr gwastraff hirdymor a gwneud yn siŵr bod gwasanaethau'n parhau'n gadarn yn y dyfodol.

Cefnogir y disgwyliadau hyn gan ein cynigion ar gyfer ymrwymadau perfformiad cyffredin ar ddŵr gwastraff. Mae'r rhain yn cynnwys ymrwymadau perfformiadau ar gyfer y cyhoedd ar lifogydd carthffosiaeth ac ymrwymiad ar gydnerthedd dŵr gwastraff. Rydym hefyd yn cynnig ymrwymadau iechyd asedau penodol i ddŵr gwastraff ar ddymchweliadau carthffos, a methiant asedau nad sy'n seilwaith gan achosi enghreifftiau o lygredd.

Wrth wneud gwasanaethau dŵr gwastraff yn fwy cydnerth, rydym yn disgwyl i gwmnïau ystyried atebion y tu allan i ffiniau traddodiadol, megis gweithio mewn partneriaeth a rheoli dalgylch. Mae ein fframwaith canlyniadau a chyfanswm gwariant (totex) yn cefnogi cwmnïau dŵr sy'n gweithio gyda phartneriaid eraill, megis ffermwyr lleol, i leihau llygredd a'r perygl o lifogydd. Dylent hefyd ymgysylltu ag awdurdodau lleol a phartneriaid i gynllunio a datblygu atebion integredig i reolaeth dŵr wyneb.



Mae ein fframwaith canlyniadau a chyfanswm gwariant (totex) yn cefnogi cwmnïau dŵr sy'n gweithio gyda phartneriaid eraill, megis ffermwyr lleol, i leihau llygredd a'r perygl o lifogydd

## Regulating for a resilient and innovative sector

This summary document sets out how our PR19 draft methodology helps deliver the Welsh Government's policies. We expect to see high-quality business plans that allow companies to adapt to changing circumstances.

As part of the PR19 draft methodology, we have undertaken an impact assessment of key proposals to make sure they are consistent with the Welsh Government's policies. We will keep working with Natural Resources Wales, the Environment Agency, the Consumer Council for Water, the Drinking Water Inspectorate and other stakeholders (as well as with companies) during the consultation process.

Our regulatory approach is consistent with the Welsh Government's policy not to extend retail competition or to introduce upstream competition.

- To protect customers, we will keep setting controls for business retail customers, taking account of emerging evidence on customer service and prices from business retail market opening in England. Our approach will be consistent with the Welsh Government's policy not to extend competition to these customers.
- The form of the price control for bioresources and water resources will stimulate efficient use of these scarce resources in a way that is consistent with the Welsh Government's policies.

**We expect water companies to consider risks and uncertainties in a comprehensive way in their business plans**

We expect water companies to consider risks and uncertainties in a comprehensive way in their business plans. Our outcomes and totex framework puts the onus on companies to manage their risks and deliver for customers. It also allows companies to share risks with customers.

Totex cost sharing allows companies to share outperformance and underperformance of cost allowances with customers – while maintaining strong incentives for companies to innovate, minimise costs, and deliver the outcomes customers need.

The wider regulatory framework provided for in company licences also offers extra protection for companies and customers. This can be helpful if there are substantial financial impacts from, for example, a change in statutory obligations.

We expect water companies to be transparent with customers and stakeholders about how they will manage expenditure and service proposals. Our initial assessment of business plans will evaluate the quality of engagement, evidence and assurance provided.

We expect companies to demonstrate ambition in their plans, including how they will innovate to deliver affordability, resilience and great customer service. We will take into account the level of ambition in our initial assessment of business plans. This will be a key factor when deciding which companies' business plans are exceptional and should be provided with early draft determinations and financial rewards.

## Rheoleiddio ar gyfer sector cydnerth ac arloesol

Mae'r ddogfen gryno hon yn nodi sut y mae ein methodoleg ddrafft PR19 yn cynorthwyo i gyflawni polisiau Llywodraeth Cymru. Rydym yn disgwyl gweld cynlluniau busnes o safon uchel sy'n caniatáu i gwmnïau addasu i amgylchaidau sy'n newid.

Fel rhan o'r fethodoleg ddrafft PR19 rydym wedi cynnal asesiad effaith o flaenoriaethau allweddol er mwyn gwneud yn siŵr eu bod yn gyson â pholisiau Llywodraeth Cymru. Byddwn yn parhau i weithio gyda Chyfoeth Naturiol Cymru, Asiantaeth yr Amgylchedd, Cyngor Defnyddwyr Dŵr, yr Arolygiaeth Dŵr Yfed a rhanddeiliaid eraill (yn ogystal â gyda chwmnïau) yn ystod y broses ymgynghori.

Mae ein dull rheoleiddio yn gyson â pholisi Llywodraeth Cymru i beidio ag ymestyn cystadleuaeth manwerthu neu gyflwyno cystadleuaeth i fyny'r gadwyn gyflenwi.

- Er mwyn diogelu cwsmeriaid byddwn yn parhau i osod rheolaethau ar gyfer cwsmeriaid manwerthu busnes, rhoi ystyriaeth i dystiolaeth sy'n dod i'r amlwg ar wasanaeth cwsmeriaid a phrisiau o agor y farchnad manwerthu busnes yn Lloegr. Bydd ein dull yn gyson â pholisi Llywodraeth Cymru i beidio ag ymestyn cystadleuaeth i'r cwsmeriaid hyn.
- Bydd ffurf y rheolaeth prisiau ar gyfer bioadnoddau ac adnoddau dŵr yn ysgogi defnydd effeithlon ar yr adnoddau prin hyn mewn modd sy'n gyson â pholisiau Llywodraeth Cymru.

Rydym yn disgwyl i gwmnïau dŵr ystyried risgiau ac ansicrwydd mewn modd cynhwysfawr yn eu cynlluniau busnes. Mae ein fframwaith canlyniadau a totex yn rhoi'r cyfrifoldeb ar gwmnïau i reoli eu risgiau a chyflawni ar gyfer cwsmeriaid. Mae'n caniatáu i gwmnïau rannu risgiau gyda chwsmeriaid.

Mae rhannu cost totex yn caniatáu i gwmnïau i rannu allberfformiad a thanberfformiad lwfansau cost gyda chwsmeriaid – tra'n cynnal cymhellion cryf i arloesi, lleihau costau a rhoi'r canlyniadau sydd eu hangen ar gwsmeriaid.

Mae'r fframwaith rheoleiddio ehangach a ddarperir ar ei gyfer yn nhrwyddedau cwmnïau hefyd yn cynnig mwy o ddiogelwch i gwmnïau a chwsmeriaid. Gall hyn fod yn ddefnyddiol os oes effeithiau ariannol sylweddol o ganlyniad i, er enghraifft, newid mewn rhwymedigaethau statudol.

Rydym yn disgwyl i gwmnïau dŵr fod yn dryloyw gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid ynglŷn â sut y byddant yn rheoli gwariant a chynigion gwasanaeth. Bydd ein hasesiad cychwynnol o gynlluniau busnes yn gwerthuso ansawdd ymgysylltu, tystiolaeth a'r sicrwydd a ddarperir.

Rydym yn disgwyl i gwmnïau ddangos uchelgais yn eu cynlluniau, yn cynnwys sut y byddant yn arloesi er mwyn sicrhau fforddiadwyedd, cydnerthedd a gwasanaeth cwsmeriaid gwych. Byddwn yn rhoi ystyriaeth i lefel yr uchelgais yn ein hasesiad cychwynnol o gynlluniau busnes. Bydd hon yn ffactor allweddol wrth benderfynu cynlluniau busnes pa gwmnïau sy'n eithriadol ac a ddylai gael penderfyniadau drafft cynnar a gwobrau ariannol.

**Rydym yn disgwyl i gwmnïau dŵr ystyried risgiau ac ansicrwydd mewn modd cynhwysfawr yn eu cynlluniau busnes**

Ofwat (The Water Services Regulation Authority) is a non-ministerial government department. We regulate the water sector in England and Wales. Our vision is to be a trusted and respected regulator, working at the leading edge, challenging ourselves and others to build trust and confidence in water.

Mae Ofwat (yr Awdurdod Rheoleiddio Gwasanaethau Dŵr) yn adran llywodraeth anweinidogol. Rydym yn rheoleiddio'r sector dŵr yng Nghymru a Lloegr. Ein gweledigaeth yw bod yn rheoleiddiwr yr ymddiriedir ynddo ac a berchir, bod yn flaengar a herio ein hunain ac eraill er mwyn meithrin ymddiriedaeth a hyder mewn dŵr.

Ofwat  
Centre City Tower  
7 Hill Street  
Birmingham B5 4UA

Phone/Ffôn: 0121 644 7500  
Fax/Ffacs: 0121 644 7533  
Website/Gwefan: [www.ofwat.gov.uk](http://www.ofwat.gov.uk)  
Email/E-bost: [mailbox@ofwat.gsi.gov.uk](mailto:mailbox@ofwat.gsi.gov.uk)

Printed on 75% minimum de-inked post-consumer waste paper. Argraffwyd ar bapur sy'n cynnwys isafswm o 75% o bapur gwastraff ôl-ddefnyddiwr wedi ei ddad-incio.  
July/Gorffennaf 2017

ISBN 978-1-911588-09-2

© Crown copyright 2017  
© Hawffraint y Goron 2017

This publication is licensed under the terms of the Open Government Licence v3.0 except where otherwise stated. To view this licence, visit [nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3](http://nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3) or write to the Information Policy Team, The National Archives, Kew, London TW9 4DU, or email [psi@nationalarchives.gsi.gov.uk](mailto:psi@nationalarchives.gsi.gov.uk).

Where we have identified any third party copyright information, you will need to obtain permission from the copyright holders concerned.

This document is also available from our website at [www.ofwat.gov.uk](http://www.ofwat.gov.uk).

Any enquiries regarding this publication should be sent to us at [mailbox@ofwat.gsi.gov.uk](mailto:mailbox@ofwat.gsi.gov.uk).

Mae'r cyhoeddiad hwn wedi ei drwyddedu o dan delerau'r Drwydded Llywodraeth Agored v3.0 oni bai y nodir yn wahanol. I weld y drwydded hon, ewch i [nationalarchives.gov.uk/doc/open-governmentlicence/version/3](http://nationalarchives.gov.uk/doc/open-governmentlicence/version/3) neu ysgrifennwch at Information Policy Team, The National Archives, Kew, London TW9 4DU, neu anfonwch e-bost at [psi@nationalarchives.gsi.gov.uk](mailto:psi@nationalarchives.gsi.gov.uk).

Lle yr ydym wedi nodi unrhyw wybodaeth hawffraint trydydd parti bydd angen i chi gael caniatâd gan ddeiliaid yr hawffraint dan sylw.

Mae'r ddogfen hon ar gael hefyd ar ein gwefan yn [www.ofwat.gov.uk](http://www.ofwat.gov.uk).

Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â'r cyhoeddiad hwn atom yn [mailbox@ofwat.gsi.gov.uk](mailto:mailbox@ofwat.gsi.gov.uk).