

December 2020

**PR24 a thu hwnt: Ein barn
ynghylch gwersi a ddysgwyd o
PR19 – Crynodeb gweithredol**

eu heffeithlonrwydd yn gwella fforddiadwyedd biliau. Ac mae cwmnïau dŵr wedi ymrwmo i ddarparu cefnogaeth bellach i'r rhai sy'n ei chael hi'n anodd talu.

Mae'r pecyn yn cynnwys rhagor o wariant ar wytnwch nag erioed o'r blaen, gan gynnwys £1 biliwn i leihau effaith llifogydd ar gymunedau ledled Cymru a Lloegr, ac ymyrron i ganiatáu £469 miliwn yn ychwanegol i fynd i'r afael â gwytnwch sychder tymor hir. Cyflwynom fesurau i gefnogi arloesedd gan gynnwys [y gronfa arloesi](#), gwerth £200m, cymhellion cyflwyno canlyniadau gwell, caffael uniongyrchol i gwsmeriaid a chyllid ar gyfer ymchwilio i gynlluniau adnoddau dŵr posibl yn y dyfodol. Ac rydym yn cefnogi'r amgylchedd, er enghraifft trwy ganiatáu gwariant o £4.8 biliwn ar gyfer y Rhaglen Amgylcheddol Genedlaethol y Diwydiant Dŵr (WINEP) yn Lloegr a'r Rhaglen Amgylcheddol Genedlaethol (NEP) yng Nghymru.

Creu'r gofod i ddysgu

Rydym yn dymuno parhau i wella a datblygu'n dull o adolygu prisiau yn y dyfodol. Rydym, felly, wedi cynnal ymarfer gwersi arwyddocaol a ddysgwyd. Roedd hyn yn cynnwys ymgysylltu â rhanddeiliaid allanol a mewnol. Ein nod oedd deall yr hyn roedd pobl o'r farn oedd yn gweithio'n dda a'r hyn a allai fod wedi gweithio'n well ynghylch PR19. Siaradom â llywodraethau'r DU a Chymru, rheoleiddwyr y sector, CCW, timau rheoleiddio cwmnïau dŵr a'u Prif Weithredwyr. Gofynnem am farn rhanddeiliaid y sector ehangach gan gynnwys manwerthwyr busnes, aelodau'r Grŵp Her Cwsmeriaid (CCG) a grwpiau amgylcheddol.

Bu'n rhaid addasu amseriad a chyflawniad yr ymarfer hwn yn sylweddol yn dilyn effaith Covid-19. Rydym yn ddiolchgar i'n rhanddeiliaid am groesawu ffyrdd newydd o weithio i ymgysylltu â ni'n rhithiol, yn enwedig pan oedd rhaid iddynt fynd i'r afael â blaenoriaethau cystadleuol.

Ychwanegodd yr hyn a glywsom o'n hymgysylltiad allanol at y wybodaeth a gasglwyd gennym o'r ymarferion gwersi a ddysgwyd a gynhaliwyd gennym yn fewnol trwy gydol y camau dylunio a chyflwyno'r adolygiad prisiau. Siaradom â phobl ar draws pob maes yn Ofwat, ein partneriaid cyflenwi a'n Bwrdd i ddeall effaith yr adolygiad prisiau.

Gwersi o PR19

Mae'r ddogfen hon yn archwilio'r hyn a glywyd gennym a'n myfyrdodau ein hunain ar wersi rydym wedi'u dysgu o PR19. Rydym yn crynhoi y prif bwyntiau a ddysgwyd gennym yma.

Roedd PR19 yn broses lawer gwell na PR14. Cyflawnwyd hyn trwy Ofwat yn gosod amserlen glir o flaen llaw a chyflawni hynny, gan gadw hyblygrwydd i ymateb i faterion oedd yn codi. Mae cynllun PR19 wedi galluogi newidiadau sylweddol i ddigwydd yn ddidrafferth, megis datblygu 15 o ymrwymadau perfformiad cyffredin, cyflwyno caffael uniongyrchol i gwsmeriaid ar gyfer cynlluniau mawr, dull rhanbarthol i adnoddau dŵr a chydbwysedd tecach o risg ac enillion. Ac roedd y cynllun clir hwnnw wedi ein helpu i gyflawni'n effeithiol wrth aros yn hyblyg, er enghraifft trwy ein galluogi i gyflwyno cyllid ychwanegol ar gyfer adnoddau dŵr strategol. Ond roedd yn parhau i fod yn broses heriol i

lawer o bobl, yn Ofwat yn ogystal â chwmnïau dŵr. Byddwn yn ystyried sut y gallwn wella prosesau ymhellach yn y dyfodol.

Anogodd yr asesiad cychwynnol o gynlluniau (IAP) nifer o gwmnïau i herio eu hunain i fynd gam ymhellach ar gyfer cwsmeriaid a gwella effeithlonrwydd. Roedd hefyd yn effeithiol fel mecanwaith adborth i amlygu lle roedd angen i gynlluniau cwmnïau wella. Byddwn yn ystyried sut y gallwn ddysgu o'r profiad hwn i sicrhau bod gan bob cwmni gymhellion cryf i gynhyrchu eu cynlluniau busnes gorau y tro cyntaf.

Roedd PR19 yn fwy soffistigedig ac yn cynnwys mwy o faterion nag adolygiadau blaenorol – ond o ganlyniad roedd yn fwy cymhleth. Byddwn yn ystyried pa gyfleoedd sy'n bodoli i symleiddio adolygiadau prisiau yn y dyfodol tra'n parhau i ddarparu'r un buddion neu fuddion mwy i gwsmeriaid a'r amgylchedd. Er enghraifft, byddwn yn archwilio a allem gyflawni rhai elfennau trwy ein pecynnau rheoleiddio eraill y tu allan i'r adolygiad prisiau.

Roedd herio cwmnïau'n effeithiol yn hyrwyddo gwell gwasanaeth ac effeithlonrwydd. Elfen bwysig o'r adolygiad prisiau yw herio cwmnïau dŵr monopoli i wella gwasanaeth ac effeithlonrwydd a darparu fframwaith i alluogi penderfyniadau o ansawdd uchel ynghylch buddsoddiad newydd. Yn PR19, heriodd nifer o gwmnïau eu hunain i wella gwasanaeth ac effeithlonrwydd. Mewn achosion eraill, defnyddiom dystiolaeth gan y perfformwyr blaenllaw yn y sector i'w gwneud yn ofynnol i gwmnïau wella. Cymeradwyom brif fuddsoddiad newydd i ddiogelu'r amgylchedd a darparu gwell gwasanaeth. Mewn sawl achos, diogelom fuddiannau cwsmeriaid trwy ymyrryd i gynyddu lefelau buddsoddi cwmnïau i wella gwytnwch gweithredol. Roedd cefnogaeth sylweddol i'r dull o asesu costau gan gynnwys datblygu modelau cost yn dryloyw a chydweithredol. Roedd yr her i wella gwasanaeth yn seiliedig ar ddata hanesyddol yn ogystal â thystiolaeth mewn cynlluniau busnes cwmnïau. Cwestiynodd rai cwmnïau a ellid cyflawni'r lefel ddisgwyliedig o welliannau gwasanaeth heb arian ychwanegol. Rydym o'r farn bod y lwfansau cost yn gyson â thystiolaeth hanesyddol a rhagolwg gwelliant gwasanaeth o fewn lwfansau costau sylfaenol. Byddwn yn ystyried sut rydym yn herio cost ac ansawdd gwasanaeth yn fwyaf effeithiol mewn adolygiadau prisiau yn y dyfodol.

Cafwyd biliau is oherwydd bod yr enillion yn is i fuddsoddwyr. Mae'r effaith ar filiau yn wir ganlyniad i'r penderfyniadau a wneir ar draws y fframwaith rheoli prisiau. I'r gwrthwyneb i farn rhai rhanddeiliaid, ni wnaethom ac nid ydym yn anelu at lefel bil benodol. Rydym yn gosod enillion cyfranddalwyr is – sy'n adlewyrchu amodau cyffredinol y farchnad – ac heriau effeithlonrwydd cost sy'n mynd gam ymhellach ond yn gyraeddadwy. Mae'r gostyngiadau mewn biliau'n ganlyniad pecyn sy'n cynnwys buddsoddiad sylweddol mewn gwella gwytnwch a diogelu'r amgylchedd ochr yn ochr â sicrhau gwelliannau mewn canlyniadau yn ystod 2020–25 a thu hwnt. Wrth osod y pecyn cyffredinol, ystyriom fforddiadwyedd yn gyffredinol a hefyd y gefnogaeth sydd ar gael i gwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu a'r rhai hynny mewn amgylchiadau sy'n eu gwneud yn agored i niwed. Mae'r materion hyn yn gynyddol bwysig yn ystod pandemig Covid-19 a byddem yn disgwyl cadw ffocws arnynt yn y cyfnod adolygu nesaf. Hefyd ystyriom broffiliau biliau yn ystod y tymor hir, gan gynnwys tystiolaeth ynghylch dewisiadau cwsmeriaid ar gyfer proffiliau biliau didrafferth a'r angen i gwmi effeithlon ariannu ei weithgareddau. Mewn nifer o achosion ymyrrom i leihau biliau yn y tymor hwy ar draul gostyngiadau llai yn 2020–25. Gan edrych i'r dyfodol, efallai na fydd yr un cwmpas i

ostwng enillion i gefnogi biliau is yn y dyfodol. O ganlyniad efallai y byddwn yn wynebu mwy o bwysau ar filiau a fforddiadwyedd yn sgil pwysau cynyddol i wella gwytnwch a'r amgylchedd.

Roedd yn dda gennym weld newid sylweddol yn y lefel o gwsmeriaid oedd yn ymgysylltu yn PR19, o ran nifer y cwsmeriaid sy'n ymgysylltu yn ogystal â dulliau ymgysylltu. Fodd bynnag, roedd problemau gydag amrywiannau mawr ym mhersiannau cwsmeriaid ar gyfer yr un gwasanaeth ar draws cwmnïau.

Mae'r amrywiannau'n ymddangos i raddau helaeth eu bod wedi'u hysgogi gan wahaniaethau yn y methodolegau a ddefnyddir gan y gwahanol gwmnïau a'u cwmnïau ymchwil. Rydym wedi dechrau ystyried y rôl a fydd gan gwsmeriaid ac ymgysylltiad cwsmeriaid mewn adolygiadau prisiau yn y dyfodol, ac rydym wedi cyhoeddi: '[PR24 a thu hwnt: Ystyried dewisiadau cwsmeriaid mewn adolygiadau prisiau yn y dyfodol – papur trafod](#)' yn amlinellu ein syniadau cychwynol ar hyn ac yn gofyn am farn. Rydym yn cydnabod pwysigrwydd darparu arweiniad cynnar ar hyn fel y gall cwmnïau dŵr ddatblygu eu dull ymgysylltu ar gyfer yr adolygiad prisiau nesaf ochr yn ochr â'u hymgysylltiad parhaus â chwsmeriaid.

Rydym o'r farn nad oes gan gwmnïau dŵr ddealltwriaeth lawn eto o'u gwytnwch eu hunain, yn enwedig yn y tymor hwy. Mae mwy i ni a'r sector ei wneud i adeiladu'r ddealltwriaeth honno i sicrhau bod cwsmeriaid a'r amgylchedd yn cael eu diogelu'n ddigonol.

Rydym wedi caniatáu mwy o wariant nag erioed o'r blaen ar wytnwch, ac wedi gofyn i gwmnïau ddatblygu cynlluniau gweithredu gwytnwch. Ymyrrrom yng nghynlluniau busnes cwmnïau i ddarparu £469 miliwn yn ychwanegol i ddatblygu atebion rhanbarthol a chenedlaethol tymor hir i wella gwytnwch sychder, a £480 miliwn o gyllid porth ar gyfer Thames Water i wella gwasanaethau i drigolion Llundain. Mae rhai rhanddeiliaid o'r farn y collwyd cyfle ar gyfer gwariant gwytnwch pellach, ond nid ydym yn tybio bod digon o dystiolaeth i gyfiawnhau hyn; caniatuom gostau gwella ar gyfer gwytnwch lle roedd dystiolaeth ddigonol, ac ariannom wytnwch trwy gostau sylfaenol lle bo hynny'n briodol. Rydym o'r farn bod angen i ni a'r sector weithio gyda'n gilydd cyn yr adolygiad prisiau nesaf, er mwyn meithrin ein dealltwriaeth ni a'r sector o'r hyn sydd ei angen i gadw'r sector yn wydn yn ystod y tymor hir, ac i ystyried yn well pa wariant gwytnwch sydd eisoes yn cael ei ariannu trwy gostau sylfaenol.

Mae ein systemau data a TG yn allweddol i ddarparu adolygiadau prisiau'n llwyddiannus.

Mae cynhyrchu dogfen ar raddfa fawr a modelu cymhleth yn gofyn am systemau cadarn a dibynadwy. Tra bod ein systemau ar gyfer PR19 wedi gweithio'n dda, rydym yn cydnabod bod angen i ni barhau i wella ein gallu technegol, ac rydym yn datblygu ein strategaeth ddata i'n galluogi i wneud gwell defnydd o ddata a phroses ddidrafferth yn y dyfodol.

PR24 a thu hwnt

Gan edrych ymlaen at yr adolygiad prisiau nesaf a thu hwnt, byddwn yn ceisio adeiladu ar y gwersi hyn, ac unrhyw wersi pellach sy'n codi o ailbenderfyniadau'r CMA, i helpu i gyflawni ein strategaeth: '[Amser i weithredu gyda'n gilydd](#)'.

Ein nod yw gweithio ar y cyd â rhanddeiliaid i ddatblygu ein dull o adolygu prisiau yn y dyfodol. Rydym wedi cyhoeddi ein papurau cyntaf i lansio datblygu'r adolygiad prisiau nesaf – [‘PR24 a thu hwnt: Heriau a chyfleoedd yn y dyfodol ar gyfer y sector dŵr’](#) a [‘PR24 a thu hwnt: Ystyried dewisiadau cwsmeriaid mewn adolygiadau prisiau yn y dyfodol – papur trafod’](#) a byddwn yn ymgysylltu â rhanddeiliaid ynghylch y rhain dros y misoedd nesaf. Rydym hefyd yn lansio [‘Labordy syniadau'r dyfodol’](#) – gofod cydweithredol rydym yn gobeithio y bydd yn cael ei ddefnyddio i gynhyrchu syniadau a thrafodaeth ynghylch PR24 a thu hwnt, yn debyg i'r hyn a wnaeth [‘Marchnad am syniadau’](#) ar gyfer PR19.

Yn ystod gwanwyn 2021 byddwn yn lansio ymgynghoriad ynghylch datblygu adolygiadau prisiau yn y dyfodol, gan edrych ymlaen at PR24, PR29 a'r tymor hir. Bydd yn ystyried:

- heriau, uchelgeisiau a goblygiadau allweddol ein strategaeth ar gyfer adolygiadau prisiau yn y dyfodol;
- cynllun lefel uchel o adolygiadau prisiau yn y dyfodol, gan gynnwys syniadau cychwynnol ynghylch cwmpas, strwythur a dull rheoli prisiau;
- materion allweddol ar gyfer y dull lefel uchel o ymdrin â chanlyniadau, asesu costau a chydbwysedd risg ac enillion;
- ymgorffori dulliau tymor hwy mewn adolygiadau prisiau;
- y dull o ymgysylltu â chwsmeriaid, gan ystyried ymatebion a dderbyniwyd ynghylch ein papur trafod; a'r
- amserlen ar gyfer PR24.

Rydym yn archwilio'r materion uchod ymhellach yn [‘PR24 a thu hwnt: Ein barn ynghylch gwersi a ddysgwyd o PR19’](#).

**Ofwat (The Water Services Regulation Authority)
is a non-ministerial government department.
We regulate the water sector in England and Wales.**

Ofwat
Centre City Tower
7 Hill Street
Birmingham B5 4UA

Phone: 0121 644 7500
Fax: 0121 644 7533

© Crown copyright 2020

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.

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

Any enquiries regarding this publication should be sent to mailbox@ofwat.gov.uk

OGL