

December 2020

# PR24 a thu hwnt: Ystyried dewisiadau cwsmeriaid mewn adolygiadau prisiau yn y dyfodol - Crynodeb gweithredol



**Of**wat



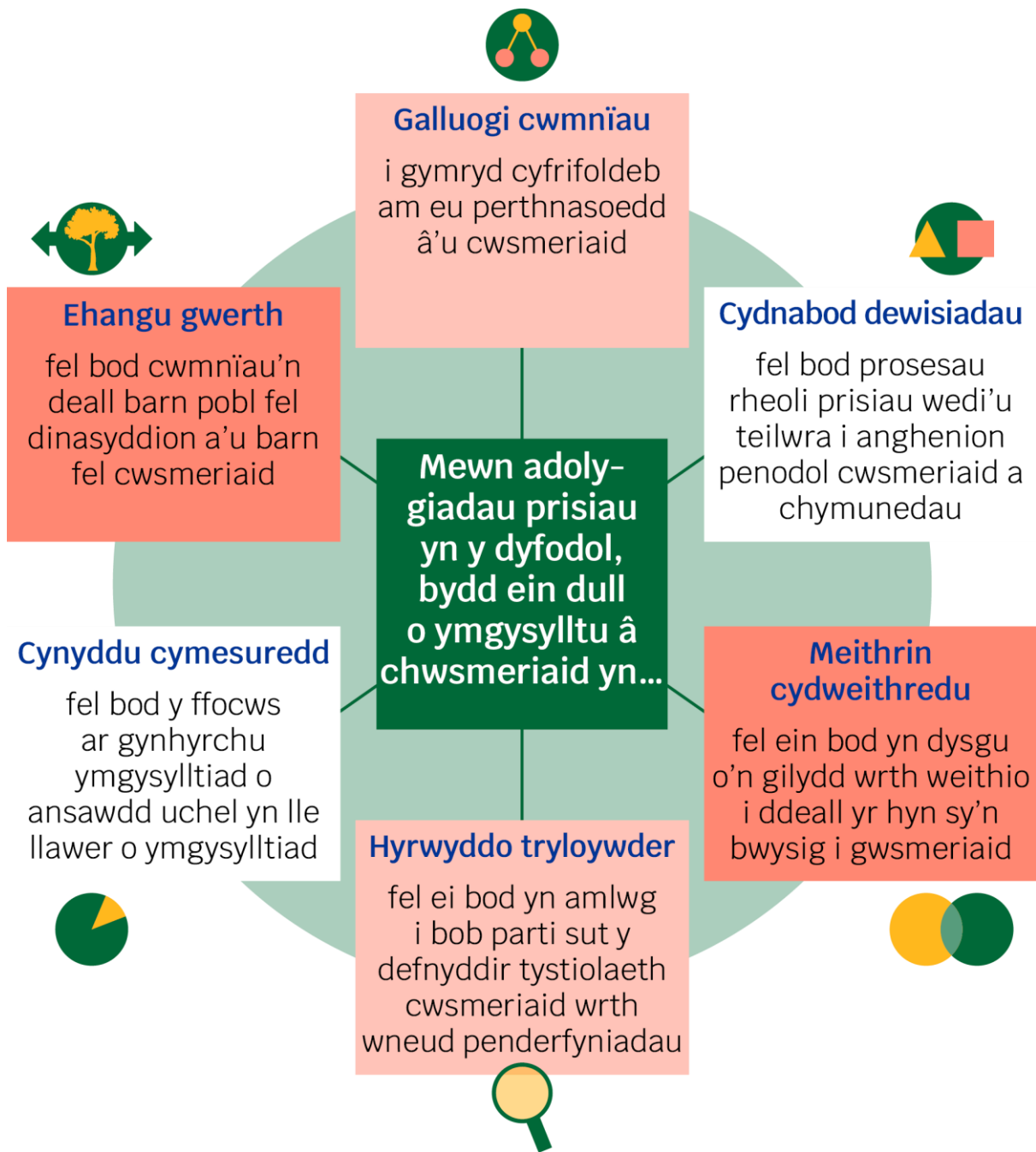
barn cwsmeriaid yn datblygu'n gyson, a allai ein galluogi i ddeall dewisiadau cwsmeriaid yn fwy cywir ynghylch pynciau penodol yn y blynyddoedd i ddod. Yn ogystal, rydym yn gwybod bod cwsmeriaid yn disgwyl i gwmnïau'n gynyddol greu gwerth cyhoeddus yn ogystal â chwrdd â'u hanghenion unigol eu hunain. I gwrdd â'r disgwyliadau hyn, bydd angen i gwmnïau ddeall barn pobl fel dinasyddion yn ogystal â'u barn fel cwsmeriaid.

Bydd ein hadolygiad yn nodi'r gwersi a ddysgwyd yn ein hymarfer ni ein hunain<sup>1</sup>, yn ogystal â gwaith perthnasol sy'n digwydd mewn rhannau eraill o'r sector. Er enghraifft, mae CCW a Chynaliadwyedd Gyntaf wedi bod yn ystyried sut y gellir ystyried barn cwsmeriaid yn well wrth reoli prisiau. Yn ogystal, byddwn yn ceisio dysgu o brofiadau rheoleiddwyr eraill, yn benodol Ofgem, sydd hefyd wedi defnyddio paneli ymgysylltu â chwsmeriaid i gefnogi eu hadolygiadau prisiau RIIO-2.

Mae'r papur hwn yn ystyried ein nodau arfaethedig yn gyntaf ar gyfer sut y gellir defnyddio tystiolaeth cwsmeriaid i lywio adolygiadau prisiau yn y dyfodol. Rydym yn cynnig chwe nod: amlinellir y rhain yn y diagram canlynol ac fe'u disgrifir yn eu tro isod.

---

<sup>1</sup> Ofwat, ['PR24 a thu hwnt: Ein barn ynghylch gwersi a ddysgwyd o PR19'](#), Rhagfyr 2020



**Galluogi cwmnïau.** Yn PR14 a PR19, cwmnïau oedd yn gyfrifol yn y bôn am reoli eu perthnasoedd â'u cwsmeriaid ac am ymateb i'w hanghenion. Rydym o'r farn y dylai hyn barhau i fod yn sail i'n dull o adolygu prisiau yn y dyfodol a bydd angen iddo wella ymhellach, heb ystyried sut y gallai cwmnïau weithio gyda'i gilydd - a ni - wrth ymchwilio i farn cwsmeriaid.

**Cydnabod dewisiadau.** Mewn rhai agweddau, mae anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid o ran gwasanaethau dŵr yn debyg ledled y wlad. Er enghraifft, mae pob cwsmer yn debygol o werthfawrogi mynediad i gyflenwad dŵr diogel a dibynadwy. Fodd bynnag, mewn agweddau eraill gall fod gwahaniaethau rhwng cwsmeriaid a chymunedau, er enghraifft yn gysylltiedig â'u daearyddiaeth leol a'r gwerth y mae unigolion yn ei roi ar wahanol agweddau o wasanaeth. Gall gwahaniaethau ym mlaenoriaethau a dulliau llywodraethau Cymru a'r DU hefyd effeithio ar y gofynion ar gyfer ymgysylltu â chwsmeriaid. Rydym o'r farn y dylai cwmnïau ystyried y gwahaniaethau hyn wrth ddatblygu eu cynlluniau.

**Meithrin cydweithredu.** Mae ystod eang o wybodaeth am ddewisiadau cwsmeriaid ar gael yn y sector a nifer o sefydliadau sydd â diddordeb ynddo. Mae hyn yn golygu bod gan fwy o gydweithredu y potensial i sicrhau buddion go iawn, ar ffurf canlyniadau mwy cyson a chymaradwy, costau is, rhannu gwybodaeth a phrosesau symlach. Felly, rydym o'r farn y dylai fod gan gydweithredu rhwng rhanddeiliaid ran bwysig yn ein dull o ddeall ac ystyried barn cwsmeriaid mewn adolygiadau prisiau yn y dyfodol.

**Hyrwyddo tryloywder.** Fel rheolydd, mae'n bwysig ein bod yn deall sut mae cwmnïau wedi gweithio gyda'u cwsmeriaid i ddatblygu'u cynlluniau, fel bod gennym sicrwydd eu bod yn cynrychioli barn eu cwsmeriaid yn gywir. Yn ogystal, mae angen i gwmnïau a rhanddeiliaid allanol eraill ddeall sut rydym yn defnyddio tystiolaeth o farn cwsmeriaid i lywio ein penderfyniadau. Credwn felly y dylai tryloywder fod yn rhan allweddol o'n dull o weithredu yn y dyfodol.

**Cynyddu cymesuredd.** Mae rheoli prisiau'n gymhleth. Weithiau gall cwsmeriaid ei chael hi'n anodd ymgysylltu â'r ystod lawn o bynciau sy'n bwysig mewn cynllun busnes, a bu rhai cwestiynau ynghylch maint ac effeithiolrwydd ymchwil cwsmeriaid mewn adolygiadau prisiau blaenorol. Mae cwestiwn sut i ganolbwyntio ymgysylltiad cwsmeriaid ar y meysydd hynny lle gall gael yr effeithiau mwyaf, a sut y gallai barn cwsmeriaid gael ei chasglu'n haws o dystiolaeth ehangach megis cysylltiadau cwsmeriaid a data cwynion neu o weithgaredd arall. Rydym yn cynnig felly y dylid ystyried cymesuredd fel rhan o'n dull yn y dyfodol.

**Ehangu gwerth.** Yn unol â'n strategaeth, rydym yn disgwyl i gwmnïau ystyried nid yn unig anghenion uniongyrchol eu cwsmeriaid, ond hefyd y gwerth cyhoeddus ehangach y gallant ei gyflawni. Yn yr amgylchiadau hyn, mae'n briodol ystyried barn pobl fel dinasyddion yn ogystal â'u barn fel cwsmeriaid. Bydd angen i'n dull yn y dyfodol ystyried hyn.

Mae ein papur hefyd yn amlinellu rhai syniadau cychwynol ar gyfer sut y gallai barn cwsmeriaid gael ei chynnwys mewn adolygiadau prisiau yn y dyfodol. Nod y rhain yw cyflawni'r nodau uchod - amlinellir crynodeb o bob syniad isod:

### **Syniad 1: ymchwil gydweithredol ledled y wlad i lywio meysydd cyffredin cynlluniau busnes, gan fynd i'r afael â Chymru a Lloegr ar wahân**

Yn ein barn, mae achos cryf dros ddefnyddio ymchwil gydweithredol ledled y wlad i lywio agweddau penodol cynlluniau busnes mewn adolygiadau prisiau yn y dyfodol. Byddai'r dull hwn yn helpu i sicrhau cymhariaeth canlyniadau rhwng cwmnïau ledled Cymru a Lloegr, ac felly'n helpu i nodi gwahaniaethau rhwng cwmnïau'n well, mater a gyflwynodd heriau gwirioneddol yn PR19.

Byddai'r ymchwil hon yn canolbwyntio ar agweddau o gynlluniau busnes sy'n gyffredin ar draws cwmnïau, megis dylunio ymrwymadau perfformiad cyffredin a'u cymhellion i gyflawni canlyniadau. Gellid ei reoli gan grwpiau llywio (gydag un ar gyfer Lloegr ac un ar gyfer Cymru) gan gynnwys ein hunain, CCW, y cwmnïau - a gynrychiolir o bosibl trwy gorff megis Water UK - a rhanddeiliaid ehangach o bosibl hefyd. Byddai angen i gwmnïau ymgysylltu â'u cwsmeriaid ar lefel leol o hyd i ddeall eu blaenoriaethau yn ogystal â llywio eu gweithrediadau o ddydd i ddydd.

Mae'r dull hwn yn debygol o gynrychioli gwerth da am arian i gwsmeriaid, gan y gallai leihau unrhyw gostau dyblyg rhwng cwmnïau.

### **Syniad 2: ystyried yr angen am ganllawiau rhagnodol gan Ofwat ar ymgysylltu â chwsmeriaid**

Yn y ddau adolygiad prisiau diwethaf, cyhoeddodd ganllawiau manwl ynghylch sut roedd cwmnïau'n ymgysylltu â chwsmeriaid, gan gynnwys trwy amlinellu egwyddorion ymgysylltu da a gofyn y defnyddir grwpiau her cwsmeriaid ('CCGau') i sicrhau sicrwydd. Mewn nifer o agweddau, mae'r arferion hyn wedi'u safoni ar draws y sector. Serch hynny, ceir awydd parhaus am eglurder pellach ynghylch ein disgwyliadau.

Yn y dyfodol gallem fabwysiadu dull mwy rhagnodol, gan amlinellu'n disgwyliadau'n fanylach ar gyfer sut y dylai cwmnïau ymgysylltu â'u cwsmeriaid, sut y dylent ddefnyddio canfyddiadau o ymgysylltu i lywio'u cynlluniau a sut y dylent roi sicrwydd ynghylch hyn. Ar y llaw arall gallem gamu yn ôl o nodi gofynion penodol, gan ei adael i gwmnïau benderfynu sut y maent yn ymgysylltu, gan gynnwys unrhyw rôl y byddai gan y CCGau yn hyn.

Pe bai'n cael ei ddefnyddio, byddai ymchwil gydweithredol ledled y wlad yn lleihau'r angen am ymchwil a sicrwydd penodol gan gwmnï. Rydym hefyd yn arsylwi datblygiad rôl y CCGau y tu hwnt i roi sicrwydd i'r adolygiad prisiau, a'r buddion posibl o ryddhau cwmnïau a CCGau i benderfynu ar y rôl y gall fod gan grwpiau cwsmeriaid. Felly, gallem adael cwmnïau i benderfynu sut i ddatblygu eu dull o ymgysylltu â chwsmeriaid ynghylch materion sy'n benodol i gwmnïau, gan gynnwys sut i gynnwys CCGau yn hyn, os byddant yn dewis parhau i'w defnyddio. Fel arall gallem ystyried defnyddio strwythurau sicrwydd eraill, er enghraifft CCGau rhanbarthol neu CCGau cenedlaethol (gydag un ar gyfer Cymru ac un ar gyfer Lloegr). Byddem yn ystyried ansawdd ac effeithiolrwydd ymgysylltu â chwsmeriaid fel rhan o'n hasesiad o gynlluniau busnes, yn hytrach y math o sicrwydd a ddarperir.

### **Syniad 3: nodi ac ystyried dewisiadau cwsmeriaid yn well**

Mae tystiolaeth yn dangos bod cwsmeriaid wedi cael trafferth ymgysylltu ag ymchwil cwmni yn y gorffennol. Un ffordd o fynd i'r afael â hyn efallai yw defnyddio ystod ehangach o dechnegau i gasglu barn cwsmeriaid yn y dyfodol, er enghraifft trwy gynulliadau dinasyddion, neu drwy ddefnyddio mwy o dystiolaeth anuniongyrchol megis cyfryngau cymdeithasol neu ddata mawr. Efallai y bydd angen i ni hefyd ystyried yn well yr hyn y gellir ei gasglu'n rhesymol trwy ymgysylltu â chwsmeriaid ac addasu'n fframwaith yn unol â hynny.

Rydym yn bwriadu gweithio gyda CCW a rhanddeiliaid eraill yn ystod y misoedd nesaf i ddeall yn well:

- i ba raddau y gellir defnyddio technegau ymchwil confensiynol yn ddibynadwy yn y sector dŵr;
- y pynciau yn y sector dŵr lle mae technegau ymchwil confensiynol yn llai tebygol o fod yn effeithiol; a

- ph'un ai a oes dulliau eraill a allai gymryd lle neu ategu dulliau presennol.

Rydym yn croesawu eich barn ynghylch y cwestiynau a amlinellir yn adrannau 4 a 5 y papur hwn. Crynhoir y cwestiynau hyn hefyd yn Atodiad 1 er hwylustod cyfeirnod.



**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](https://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](https://www.ofwat.gov.uk)

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

**OGL**