



# Hafren Dyfrdwy **Adroddiad Perfformiad Blynyddol**

Y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2018

**RHAGOROL O'R TAP**  
**WONDERFUL ON TAP**

**HAFREN**  
**DYFRDWY**

# Amdanom ni

Ym mis Chwefror 2017, daeth Dŵr Dyffryn Dyfrdwy yn rhan o grŵp Hafren Trent. Yn gynharach eleni, derbyniwyd sêl bendith Ofwat i alinio ffiniau Hafren Tren a Dŵr Dyffryn Dyfrdwy gyda ffiniau cenedlaethol Cymru a Lloegr. Yn unol â hyn, fe wnaethom lansio ein henw newydd, Hafren Dyfrdwy ar 1 Gorffennaf 2018. Hafren Dyfrdwy yw 'Severn Dee' yng Nghymraeg. Mae'n cynrychioli dwy brif afon y rhanbarth yma o Gymru yr ydym mor falch o'i wasanaethu. Rydym am wneud ein gwasanaethau mor rhyfeddol â dŵr ei hun, felly rydym wedi ymuno er mwyn creu rhywbeth a fydd yn sicrhau bod ein holl gwsmeriaid yn gallu mwynhau dŵr gwydych am genedlaethau i ddod.

Mae'r ddogfen hon yn cwmpasu'r flwyddyn yn diweddu ar 31 Mawrth 2018. O'r herwydd, rydym yn adrodd am berfformiad ar gyfer busnes blaenorol Dŵr Dyffryn Dyfrdwy oedd yn darparu 59 miliwn o litrau o ddŵr yfed pob dydd i oddeutu 128,000 o gwsmeriaid yng Ngogledd Orllewin Cymru, Swydd Gaer a'r ardaloedd cyfagos.

A close-up, side-profile photograph of a young child with light brown hair drinking water from a clear plastic cup. The child's eyes are closed, and their mouth is around the rim of the cup. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting an outdoor setting. The image occupies the left half of the page.

# Parthed yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol

Cynhyrchir y ddogfen hon yn flynyddol er mwyn sicrhau fod ein cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid yn gallu gweld yn glir sut rydym wedi perfformio. Mae darparu gwybodaeth gywir, glir a dealladwy y gall ein rhanddeiliaid ymddiried ynddi yn bwysig i ni. Rydym wedi cynnwys gwybodaeth am:

- sut rydym wedi cwrdd â'n targedau ar gyfer cyflawni canlyniadau ('ymrwymadau perfformiad');
- y gwobrau a'r cosbau ('cymhellion cyflwyno canlyniadau') a gynhyrchwyd pan wnaethom ragori ar y lefelau o wasanaeth y mae cwsmeriaid yn ei ddisgwyl neu pan na wnaethom gyflawni'r lefel o wasanaeth a wnaethom ymrwymo iddi; a
- phan na wnaethom berfformio'n dda, y camau rydym yn eu cymryd i unioni pethau.

Mae'r ddogfen hon hefyd yn darparu gwybodaeth am gostau a'n perfformiad ariannol. Ynghyd â'r ddogfen, gweler ddatganiad cydymffurfio a chrynodeb sicrwydd data.

# Ein perfformiad ar gyfer 2017/18



# Ein perfformiad ar gyfer 2017/18

| Côd                                                                                           | Disgrifiad                                                 | Uned                                       | Perfformiad gwirioneddol<br>(gyda tharged mewn cronfachau) |                                   | Taliad perfformio'n well/<br>(cosb tanberfformio) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                               |                                                            |                                            | 2016/17                                                    | 2017/18                           |                                                   |
| A1                                                                                            | Cysylltiadau dŵr afluw                                     | Nifer fesul 1,000 o gwsmeriaid             | 1.07 (1.90)                                                | 0.91 (1.01)                       | £0.0025m                                          |
| A2                                                                                            | Cydymffurfriad rhanbarthol cymedrig                        | Canran                                     | 99.99% (100%)                                              | 99.97% (100%)                     | Dim                                               |
| A3                                                                                            | Darparu canlyniad cynllun mawr y gwaith trin dŵr yn Legacy | Cwblhau'r cynllun                          | Llwyddiannus (carreg filltir)                              | Wedi ei gwblhau (Wedi ei gwblhau) | Dim                                               |
| A4                                                                                            | Darparu canlyniad cynllun rheoli risg ansawdd dŵr cronfa   | Cwblhau'r cynllun                          | Llwyddiannus (Dim)                                         | Llwyddiannus (Dim)                | Amherthnasol                                      |
| B1                                                                                            | Toriadau yn y cyflenwad                                    | Oriau/eiddo /blwyddyn                      | 0.35 (0.24)                                                | 0.07 (0.20)                       | £0.0209m                                          |
| B2                                                                                            | Lefel economaidd gynaliadwy o ollyngiadau*                 | Litrau /eiddo /dydd                        | 96.5 (90.8)                                                | 92.5 (90.8)                       | (£0.0085m)                                        |
| B3                                                                                            | Mynegai diogelwch cyflenwad                                | Canran                                     | 100 (100)                                                  | 100 (100)                         | Amherthnasol                                      |
| B4                                                                                            | Nifer y byrstiadau                                         | Nifer                                      | 209 (234)                                                  | 243 (222)                         | Dim                                               |
| C1                                                                                            | Allyriadau gros gweithredol nwyon tŷ gwydr                 | Tunelli metrig o garbon deuocsid neu debyg | 8385 (9762)                                                | 7709 (9752)                       | Amherthnasol                                      |
| D1                                                                                            | Canfyddiad cwsmeriaid yn seiliedig ar ymchwil marchnad     | Canran                                     | 77% (Wedi gwella)                                          | 73% (Wedi gwella)                 | Amherthnasol                                      |
| E1                                                                                            | Defnydd y pen ac effeithlonrwydd y dŵr                     | Litrau /person/dydd                        | 135.21 (130.45)                                            | 136.57 (129.44)                   | Dim                                               |
| E2                                                                                            | Mecanwaith cymell gwasanaeth                               | Sgôr                                       | 85.94 (80)                                                 | 86.5 (80)                         | Methodoleg Ofwat                                  |
| F1                                                                                            | Mecanwaith cymell gwasanaeth heb fod i gartrefi            | Sgôr                                       | 90.43 (80)                                                 | 94.0 (80)                         | Methodoleg Ofwat                                  |
| Cyfanswm y taliad perfformio'n well                                                           |                                                            |                                            |                                                            |                                   | £0.0149m                                          |
| * Mae taliad tanberfformio o £(0.0294)miliwn hefyd yn berthnasol ar gyfer perfformiad 2016/17 |                                                            |                                            |                                                            |                                   |                                                   |

# Ein perfformiad ar gyfer 2017/18 (parhau)

## A1: Cysylltiadau dŵr afluw

Rydym wedi parhau â'n perfformiad cryf o gynyddu'r nifer o gysylltiadau dŵr yfed rydym yn eu derbyn. Eleni mae ein timau ansawdd dŵr wedi targedu ardaloedd o'r rhwydwaith ar gyfer mochio iâ er mwyn cael gwared â'r haenau o laid sy'n casglu yn y rhwydwaith.

Yn ogystal â hyn, rydym wedi cychwyn rhaglen ddwys o fflysio cyflymder uchaf mewn dros 160km o'n rhwydwaith.

Yn ystod y flwyddyn, mae safle trin dŵr Legacy wedi ei dynnu o'r cyflenwad hefyd. Tra bod hyn wedi digwydd yn rhy hwyr yn y flwyddyn adrodd i effeithio ar y nifer o gysylltiadau yr ydym wedi eu crybwyll, rydym yn disgwyl i'r nifer o gysylltiadau yn y dyfodol leihau gan ein bod wedi dileu ffynhonnell allweddol o fanganîs o'r rhwydwaith gyflenwi. I gyfannu hyn, rydym yn bwriadu ymgymryd â 250km o fflysio cyflymder uchel yn ystod 2018.

## A2: Cydsyniad rhanbarthol cymedrig

Dyma ardal arall sy'n dangos perfformiad cryf ar ein rhan, er bod cydsyniad ar gyfer y flwyddyn wedi gostwng ychydig i 99.97% ar ôl perfformiad gwych y flwyddyn flaenorol.

Wrth edrych at y dyfodol, bydd cwblhau ein rhaglen arolygu a gwella'n cronfeydd dŵr yn cryfhau ein gallu i reoli risgiau ansawdd dŵr.

## A3 – Dirwyn prif gynllun safle trin dŵr Legacy i ben

Diolch i gynllun cymhleth i gau safle trin dŵr Legacy, mae cwsmeriaid bellach yn mwynhau dŵr o ansawdd gwell, ac yn derbyn dŵr o gyfleuster mwy gwydn ac effeithlon.

Wedi ei adeiladu yn y 1920au, roedd gan safle Legacy ar gyrion Wrecsam drwydded i haniaethu dŵr a'i drin drwy ddefnyddio cyfres o hidlyddion pwysau a gweithfeydd chlorineiddio, cyn ei storio mewn tanc 350,000 galwyn. Fodd bynnag, er gwaethaf uwchraddiadau rheolaidd, roedd diwedd bywyd defnyddiol y safle'n agosau, a rhai cwsmeriaid yn cael dŵr afluw ar adegau oherwydd y manganîs yn y broses driniaeth.

Ym mis Mawrth 2018, ar ôl blynyddoedd lawer o waith called gan dîm Hafren Dyfrdwy, cwblhawyd prosiect i drosglwyddo'r dŵr crai i Lwyn Onn – yn cynnwys pibell ddosbarth dŵr newydd – ac o'r diwedd fe gaewyd safle trin dŵr Legacy.

Mae cwblhau'r gwaith yn sicrhau cyflawni'r ymrwymiad a gytunwyd rhyngom ag Ofwat i wella ansawdd dŵr ym mharth safle trin dŵr Legacy, ac ar yr un pryd, mae'n tanlinellu'r manteision i gwsmeriaid o gael fframwaith rheoleiddio seiliedig ar ganlyniadau.

## A4 - Cyflawni canlyniadau cynllun rheoli risg ansawdd dŵr cronfa wasanaeth

Rydym wedi ymrwymo i gyflawni canlyniadau cynlluniau rheoli risg ansawdd dŵr cronfa wasanaeth erbyn 2019-20. Yr hyn sydd angen ei wneud yw gosod tanciau newydd ar gyfer dŵr wedi'i drin yng nghronfeydd gwasanaeth Sugn-y-Pwll a Berwyn. Yn ogystal, mae angen pilenni to newydd ar gyfer wyth cronfa wasanaeth arall. Er ein bod wedi nodi wyth safle yn ein cynllun busnes, gellir eu disodli gan rai eraill gan mai'r rhai mwyaf bregus a enwir yn ein rhaglen arolygu.

Bydd dwy gronfa newydd yn disodli tanc dŵr wedi'i drin ar safle Llwyn Onn. Cwblhawyd y cyntaf ym mis Rhagfyr 2017, wnaeth ganiatau dadgomisiynu'r tanc presennol. Rydym wedi dechrau ar yr ail, a bwriedir ei orffen erbyn mis Hydref 2018.

Bydd adeiladu yn Sugn-y-Pwll yn caniatáu i'r tanc presennol gael ei ddatgysylltu ac i'r gronfa wasanaeth newydd gael ei chomisiynu ymhell o flaen y dyddiad cwblhau, sef 2020. Yn yr un modd, bydd cronfa wasanaeth Berwyn yn Llangollen yn cael ei chomisiynu yn ystod 2019 cyn y dyddiad a ymrwymwyd iddo.

Mae ein rhaglen archwilio toeau hefyd ar y trywydd iawn, i gwblhau'r Cyfnod Rheoli Asedau hwn, fydd yn sicrhau fod pob cronfa ddŵr wedi ei phrofi o fewn y 10 mlynedd diwethaf. Yn seiliedig ar y canlyniadau, byddem yn gosod y pilenni newydd yn yr wyth safle er mwyn cyflawni'r ymrwymiad.

# Ein perfformiad ar gyfer 2017/18 (parhau)

## B1: Toriadau yn y gwasanaeth

Er gwaethaf yr amodau gweithredu anodd a brofwyd ar draws y sector eleni, a'r cynnydd yn y nifer o fyrstiadau, rydym yn gallu nodi gwelliant sylweddol yn nifer yr oriau pan fu cartrefi heb gyflenwad dŵr.

Newid pwysig eleni fu integreiddio ac alinio ein swyddogaeth rheoli rhwydwaith gydag un Dŵr Hafren Trent. Mae hyn wedi caniatáu mwy o reolaeth ganolog, rhannu gwybodaeth a chynyddu gwydnwch ein gallu i reoli digwyddiadau.

Ond rydym yn credu'n gryf fod atal yn well na gwella, ac rydym wedi sicrhau bod pob achos o gau'r rhwydwaith a thasgau cynnal a chadw a fwriadwyd yn ystod y flwyddyn wedi eu gwneud.

Fel rhan o'r broses hon, mae 'plan B' wastad ar waith, er mwyn sicrhau ein bod ni'n lleihau'r effaith ar ein cwsmeriaid bob amser.

Ochr yn ochr â hyn, mae gennym raglen barhaus o addysg a hyfforddiant i'n gweithwyr rheng flaen i sicrhau cysondeb ein hymateb.

## B2 – Gollyngiadau

Fe wnaethom nodi'r llynedd fod gollyngiadau wedi gwaethygu oherwydd cynnydd mewn byrstiadau prif gyflenwad a bod prif gyflenwad strategol wedi ei atal yn sylweddol yn Wrecsam. Er bod y sefyllfa alldro wedi aros o fewn y lefelau disgwyledig ar gyfer yr ymrwymiad perfformiad, roedd cyfanswm y gollyngiadau, fel y'i mesurwyd mewn miliwn litr y dydd, yn uwch nag a ragdybir y Cynllun Rheoli Adnoddau (11.31 MI/d o'i gymharu â 10.17MI/d). Rydym wedi dweud y byddwn yn ymchwilio i'r rhesymau dros hyn yn ystod 2017/18.

Rydym wedi adolygu'r sefyllfa ac o ganlyniad, credwn y dylid adfer y gwirioneddau a adroddwyd ar gyfer yr ymrwymiad perfformiad. Cafodd y perfformiad gwirioneddol ei normaleiddio gan ddefnyddio cyfanswm eiddo tra bod y targed wedi defnyddio eiddo cartref yn unig. Mae angen ail-gyflwyno canlyniadau 2015/16 yn ogystal â 2016/2017. Yr hyn sy'n allweddol yw na wnaeth Hafren Dyfrdwy gyflawni eu hymrwymiad perfformiad y llynedd a dylid rhoi cosb o £29.2mil yn ôl-weithredol. Rydym wedi darparu rhagor o fanylion yn yr adran nesaf.

O ran perfformiad 2017/2018, nid ydym wedi cael unrhyw fyrstiadau arwyddocaol, ac rydym wedi gweld gwelliant cymesur yn ein perfformiad gollyngiadau. Roedd amodau gweithredu drwy gydol y flwyddyn yn gymedrol, a gyfrannodd i ni fod o flaen y gromlin dros gyfnod y gaeaf. Fe wnaeth hyn ganiatáu i ni amsugno effaith digwyddiad tywydd y 'Bwystfil o'r Dwyrain' a welodd gynnydd amlwg yn lefel y gollyngiadau.

Fodd bynnag, er gwaethaf y gwelliant, nid ydym wedi cyflawni'r targed a bydd yn golygu cosb tanberfformio o £8.5mil.

Byddem yn parhau i gynyddu nifer y llogwyr parhaol a thros dro er mwyn cael gwell dealltwriaeth o ble a phryd y mae dŵr yn cael ei golli o'n rhwydwaith. Dylai'r buddsoddiad hwn ein galluogi i gyflawni ein lefel darged ar gyfer gollyngiadau yn y dyfodol.



# Ein perfformiad ar gyfer 2017/18 (parhau)

## B3 – Mynegai diogelwch cyflenwad

Fe wnaethom gynnal ein perfformiad o ddiogelwch cyflenwad o 100%, yn bennaf oherwydd lefel gwynwch adnoddau sydd ar gael ar Afon Dyfrdwy.

## B4 – Nifer byrstiadau

Am yr ail flynedd yn olynol, rydym wedi gweld cynnydd yn y nifer o fyrstiadau yn ein rhwydwaith. Mae dwy ffactor allweddol o'r cynnydd hwn:

- Y digwyddiad rhewi/meirioli ym mis Mawrth 2018 wnaeth achosi cynnydd yn y nifer o bibellau'n byrstio dros gyfnod byr
- Arweiniodd tynnu gwaith trin dŵr Legacy o'r rhwydwaith gyflenwi at nifer fechan o bibellau'n byrstio wrth i'r system newydd gael ei ffurfweddu i'r eithaf.

Gan edrych at y dyfodol, bydd ein rhaglen adnewyddu'r prif gyflenwad yn mynd rhagddi'n gyflymach dros y ddwy flynedd nesaf, a dylai hyn helpu i atal pibellau rhag byrstio.

## C1 – Allyriadau gros gweithredol nwyon tŷ gwydr

Gellir priodoli'r gwelliant cryf mewn allyriadau nwyon tŷ gwydr a gyflawnwyd eleni yn rhannol oherwydd newid yn ffactor trawsnewid trydan y grid ac yn rhannol at welliannau yn effeithlonrwydd ein gweithrediadau, o ran defnyddio trydan a defnyddio tanwydd/cemegau ar draws ein safleoedd.

## D1 – Canfyddiad y cwsmer yn seiliedig ar ymchwil marchnad

Cynhaliwyd arolwg yn 2015/16 i asesu bodlonrwydd gyda'n gwasanaeth a sefydlu targed gwaelodlin o 80% ar gyfer yr elfen 'gwerth am arian'.

Sgoriodd boddhad a mesur ymddiriedaeth y cwsmer yn yr arolwg eleni yn uchel ac yn unol â mesuriadau eraill a gynhyrchwyd gan CCWater a Mekanwaith Cymhelliant Gwasanaeth Ofwat. Er gwaethaf hyn, fe wnaeth ein perfformiad yn erbyn ein targed sylfaenol ar gyfer 'gwerth am arian' ostwng am yr ail flynedd yn olynol.

Wrth i ni barhau i integreiddio ein prosesau gyda Hafren Trent, a sefydlu'r trwyddedai newydd o'r cyntaf o Orffennaf, byddwn yn parhau i chwilio am gyfleoedd newydd i gysylltu â'n cwsmeriaid mewn perthynas â'u biliau. Yn benodol, byddem yn ystyried:

- Sut y gall dyluniad y bil ddylanwadu ar y cwsmer i ddeall taliadau a chanfod gwerth
- Pa sianelau cyfathrebu sy'n fwyaf effeithiol ar gyfer y neges benodol y mae angen i ni ei chyfleu
- Sut mae ein rhaglen addysg yn dylanwadu ar ganfyddiad y cwsmer ohonom.

## E2 – Defnydd y pen ac effeithlonrwydd dŵr

Yn anffodus, gwelwyd dirywiad pellach eleni er gwaethaf ein rhaglen weithgaredd barhaus i hyrwyddo effeithlonrwydd dŵr.

Rydym yn parhau i gynnig gosod mesuryddion fel rhan o'n rhaglen 'optant' rhad ac am ddim ochr yn ochr â rhaglen fechan o fesuryddion dethol.

Mae ein rhaglen addysg ysgolion yn parhau i dargedu ein cwsmeriaid ieuengaf a mwyaf derbyniol wrth i ni hyrwyddo defnydd effeithlon o ddŵr. Mae integreiddio'r gweithgaredd hwn gydag ymagwedd Hafren Trent yn ein helpu ni i ddysgu gwersi a nodi'r dulliau rhagweithiol gorau.

Er gwaethaf methu'r targed, rydym yn benderfynol y bydd ein hymdrechion i leihau defnydd dŵr y pen yn ein galluogi i ddychwelyd i'r targed erbyn diwedd y Cyfnod Rheoli Asedau.

## E1/F1 – Mekanwaith cymhelliant gwasanaeth/ Mekanwaith cymhelliant gwasanaeth heb fod ar gyfer cartrefi

Rydym wedi darparu gwelliant cryf yn yr ardal hon. Mae gwelliannau yn ein hyfforddiant a phrosesau a nodwyd yn y blyneddol blaenorol wedi helpu i barhau â'r duedd hon. Mae ein system adborth real, 'Rant and Rave' hefyd yn ein helpu i nodi a datrys materion gwasanaeth cwsmeriaid, yn bennaf cwynion a chysylltiadau diangen.

# Adrodd tryloyw

## Ein perfformiad gollyngiadau

Y llynedd, dywedom fod y gollyngiadau wedi cynyddu ond yn parhau o fewn y lefelau disgwyliedig ar gyfer yr ymrwymiad perfformiad oedd yn mynegi gollyngiadau fesul cartref bob dydd. Fodd bynnag, roedd cyfanswm y gollyngiadau, fel y'i mesurwyd mewn miliwn litr y dydd, yn uwch nag a ragdybir yn y Cynllun Rheoli Adnoddau Dŵr (11.31 ML/d o'i gymharu â 10.17 ML/d). Rydym wedi ymrwymo i ymchwilio i'r rhesymau hyn yn ystod 2017/18.

Ar ôl adolygu'r sefyllfa, daethom i'r casgliad bod yr ymrwymiad perfformiad yn Penderfyniad Terfynol 2014 yn seiliedig ar gartrefi'n unig, tra bod perfformiad gwirioneddol wedi'i gyfrifo'n seiliedig ar bob eiddo (cartrefi a rhai nad ydynt yn gartrefi) yn 2015/16 i 2016/17.

Mae adfer perfformiad yn 2015/16 yn dal i arwain at gyflawni'r targed; fodd bynnag, mae ail-gyflwyno perfformiad ar gyfer 2016/17 yn arwain at fethu'r targed yn hytrach na'i gyflawni. Mae'r tanberfformiad hwn yn creu cosb o £29.4mil a byddwn yn dychwelyd yr arian i'r cwsmeriaid fel rhan o'n hasesiad perfformiad ar gyfer 2015-20.

## Newidiadau yn y perfformiad gollyngiadau ar gyfer 2015/16 a 2016/17:

| Blwyddyn | Perfformiad gwirioneddol fel y nodwyd | Perfformiad gwirioneddol wedi'i ddiweddarau | Sefyllfa yn erbyn y targed o 90.8 l y dydd             | (Cosb tanberfformio) |
|----------|---------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------|
| 2015/16  | 78.4                                  | 85.0                                        | Targed wedi ei gyrraedd – dim newid                    | Amherthnasol         |
| 2016/17  | 89.0                                  | 96.5                                        | Targed wedi ei fethu ond a nodwyd fel wedi ei gyrraedd | (£0.0294m)           |

Rydym wedi trafod y canfyddiadau gyda'r arseinwyr, Black & Veatch, ac wedi esbonio'r sefyllfa i'r Grŵp Her Cwsmeriaid. Er y byddwn yn awr yn adrodd nad ydym wedi cyflawni ein lefel perfformiad ymrwymedig, rydym yn parhau yn y drydedd ran uchaf o'r sector ar gyfer perfformiad gollyngiadau a byddwn yn parhau i fuddsoddi er mwyn dychwelyd o fewn y lefelau targed ar gyfer gweddill cyfnod 2015-20.

## Safle trin dŵr Legacy

Roedd Penderfyniad Terfynol 2014 ar gyfer Dŵr Dyffryn Dyfrdwy yn cynnwys ymrwymiad i wneud gwelliannau yn safle trin dŵr Legacy yn unol â hawliad ffactor cost arbennig lwyddiannus. Roedd yr ymrwymiad hwn i'w gwblhau erbyn 31 Mawrth, 2018.

Yn ystod Haf 2015, cyflwynodd tîm Dyffryn Dyfrdwy ddewis arall i Ofwat. Roedd yr ateb arall yn cynnwys dargyfeirio llif i safle trin dŵr Llwyn Onn a dadgomisiynu yn hytrach nag uwchraddio safle trin dŵr Legacy. Roedd yr ymagwedd hon yn darparu system yn hytrach na datrysiad ased, gan gyflawni'r canlyniadau a fwriadwyd (sef mynd i'r afael â materion afliwio yn Legacy, cryfhau'r rhwydwaith, gwella dibynadwyedd Llwyn Onn a safle Boughton a gwella gwydnwch yn gyffredinol) ar gost gyffredinol oes gyfan fyddai'n is.

Cwblhawyd adeiladu'r ateb arall hwn yn gynnar yn 2018, ac nid yw safle trin dŵr Legacy wedi gwasanaethu ers 8 Mawrth 2018. Cytunwyd ar yr ateb gyda'r Arolygiaeth Dŵr Yfed, Llywodraeth Cymru a Grŵp Her Cwsmeriaid Dyffryn Dyfrdwy cyn i'r Gwaith adeiladu ddechrau. Fodd bynnag, er y bu trafodaethau gydag Ofwat, ni wnaed cyflwyniad ffurfiol i ddiweddaru'r Penderfyniad Terfynol.

Fe wnaethom ddarparu diweddariad i Ofwat ym mis Mawrth 2018. Rydym wedi nodi bod y cynllun wedi'i

gwblhau'n llwyddiannus yn yr Adroddiad Perfformiad Blynyddol hwn, a gallwn gadarnhau na fydd costau am oedi amseru a/neu beidio â chyflwyno'r cynllun yn berthnasol. Byddwn yn darparu'r dystiolaeth dechnegol i ddangos bod yr ateb terfynol yn cynnig gwell lefel gyffredinol o wasanaeth i'n cwsmeriaid, a hynny mewn modd mwy cost-effeithiol, yn adran OL-berfformiad o'n cyflwyniad PR19 a gyflwynir i Ofwat ar 3 Medi 2018.



# Barn ein Grŵp Her Cwsmeriaid ar ein perfformiad

Mae gan ein Grŵp Her Cwsmeriaid rôl bwysig o ran sicrhau ein perfformiad ehangach. Ym mis Tachwedd 2017, fe wnaethom ddarparu'r wybodaeth ddiweddaraf ar berfformiad bob chwe mis, gan ganolbwyntio ar gyflwyno'r cynllun amgen a rhaglen cronfa wasanaethol ar gyfer Legacy. Fe wnaethom ofyn i'r Grŵp roi sylwadau a'n herio i gyflawni ein hymrwymadau, ac i weld a oeddem yn monitro gweithgarwch gwella mewn ffordd addas. Heriodd y Grŵp sut y byddem yn olrhain manteision cynllun arall Legacy (trwy ein perfformiad ar afliwio a chyflawni gofynion statudol dŵr yfed) ac fe wnaethant ofyn i'r wybodaeth gael ei defnyddio yng nghyd-destun cynigion ymrwymiad perfformiad 2020-25. Rydym wedi ymateb i'r her hon. Ni wnaeth y Grŵp godi unrhyw fater pellach ar ein perfformiad cyfredol.

Fe wnaethom gyflwyno canlyniadau 2017/18 i'r Grŵp ym mis Gorffennaf 2018. Isod ceir crynodeb o'u sylwadau.

Sicrhawyd y GHC gan y trylwyredd a'r sicrwydd ychwanegol a wnaed i sicrhau bod y perfformiad yn cael ei adrodd yn gywir ac yn dryloyw. Adolygwyd perfformiad ac roedd y duedd a'r cymhariaeth â'r lefelau ymrwymedig yn galonogol, gan gynnwys y modd y gallai'r cwmni ymateb i'r digwyddiad rhewi ledled y DU ym mis Mawrth 2018. Roedd y GHC yn siomedig gyda'r dirywiad mewn cydymffurfiaid zonal cymedrig ond cawsant eu hannog i gweler gwelliant amlwg yn y Mynegai Risg Cydymffurfiaeth. Roeddent yn cydnabod bod cyflawni methiannau sero yn 2017 yn adlewyrchu'r gweithgaredd a'r buddsoddiad a gynhaliwyd, a nododd yr angen i gynnal hyn i barhau i berfformio ar y lefel uchel hon. Roedd y GHC hefyd yn herio'r sgoriau gwasanaeth cwsmeriaid diweddaraf (SIM) ac er bod y sgôr cyffredinol yn gymharol debyg i'r flwyddyn flaenorol, maent wedi ceisio mwy o fanylion a sicrwydd bod cynllun gweithredu ar waith i sicrhau bod gwelliannau'n cael eu gwneud i'r gwasanaeth.

# Gwella'r ffordd yr ydym yn adrodd ar ein perfformiad

Mae fframwaith monitro cwmni yn offeryn a ddefnyddir gan Ofwat i herio cwmnïau i ddarparu gwybodaeth i gwsmeriaid a rhanddeiliaid sy'n ddibynadwy, yn amserol, sy'n briodol i'r gynulleidfa, ac i gwmnïau fod yn dryloyw gyda chwsme=riaid a rhanddeiliaid am y sicrwydd data maent yn ei roi ar waith. Mae cael gwybodaeth sy'n hawdd ei ddeall a'i lywio'n creu tryloywder ac yn helpu pawb i fagu ymddiriedaeth a hyder mewn dŵr.

Y llynedd, fe wnaeth Ofwat ganfod fod yna fân bryderon ynghylch y ffordd yr oeddem yn cyflwyno'r wybodaeth oedd rhanddeiliaid ei hangen er mwyn gallu deall ein cynnydd wrth gyflawni'r canlyniadau y dylai cwsmeriaid eu disgwyl. Rydym wedi gweithio'n galed i fynd i'r afael a'r pryderon, ac rydym wedi crynhoi'r camau a gymerwyd gennym yn y tabl isod:

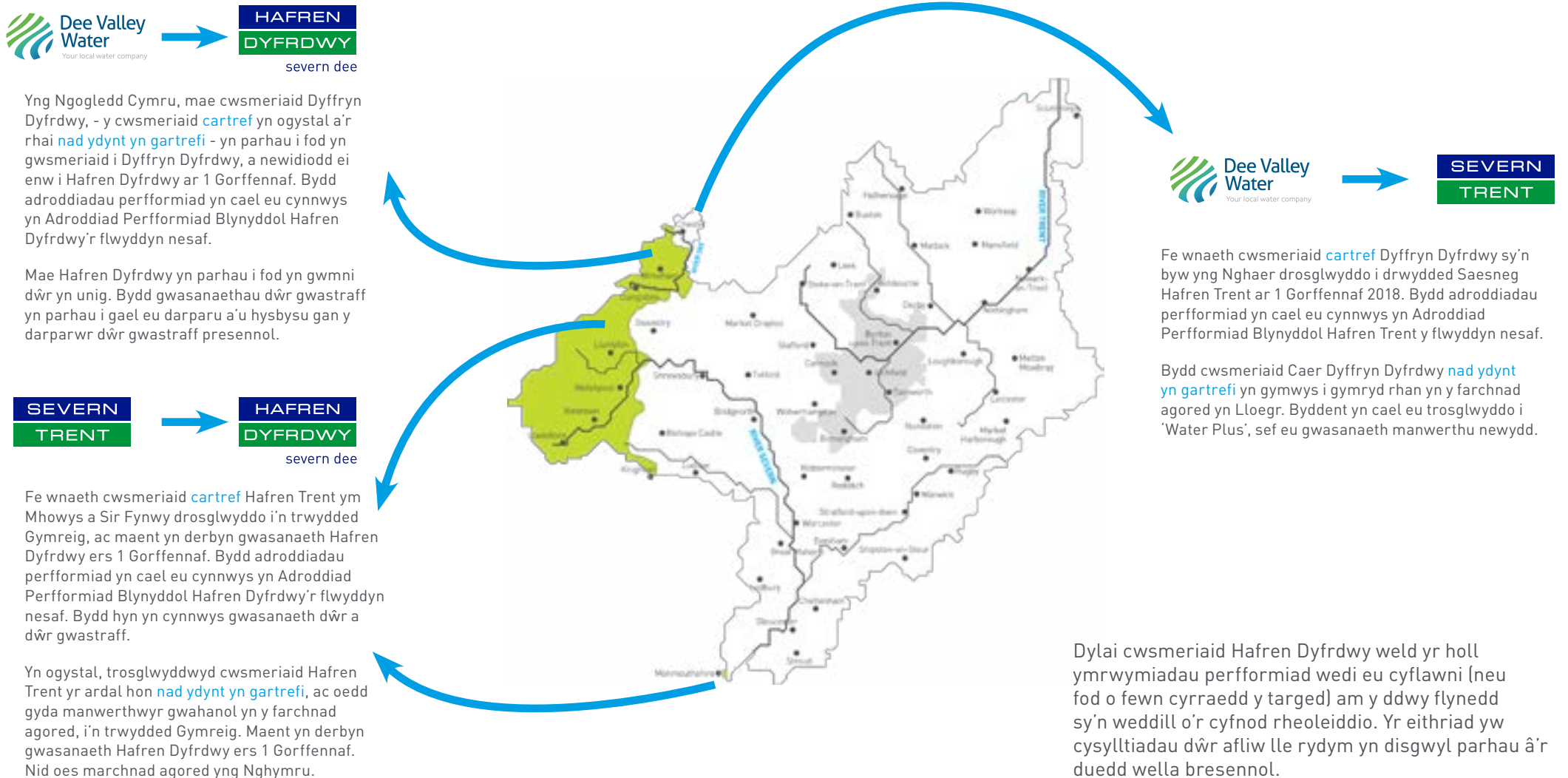
| Ardal                                      | Pryder Ofwat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Camau a gymerwyd gennym                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gwybodaeth ddibyniadwy, amserol a phriodol | ... er nad oedd hyn [sef mesur meintiol seiliedig ar gwynion ysgrifenedig, ehangiadau ac ymchwiliadau'r Cyngor Defnyddwyr Dŵr] yn berthnasol i'r asesiad eleni, rydym yn disgwyl i Dŵr Dyffryn Dyfrdwy roi gwybod am ei Mecanwaith Cymell Gwasanaeth (SIM) ar gyfer defnyddwyr nad ydynt yn gartrefi yn unol â'r mesur hwn ym mhob Adroddiad Perfformiad Blynyddol yn y dyfodol, hyd nes y bydd SIM yn cael ei ddisodli gan fesur arall o gofnodi profiad y cwsmer.                          | Mae ein hymrwymiad perfformiad ar gyfer SIM yn cyd-fynd â'r canllawiau diweddaraf fel sy'n ofynnol ar gyfer eleni.                                                                                                                                                                                                    |
| Gwybodaeth dryloyw a hygyrch               | T Mae Adroddiad blaenorol (2016) y cwmni ar ei wefan, er byddai'n well ei roi yn yr un lle ag adroddiad 2017. Rydym yn pryderu fod 'Adroddiad Perfformiad Blynyddol 2016-17' yn dweud y bydd y cwmni, yn ogystal a'r adroddiad, yn llunio adroddiad cryno i gwsmeriaid yn gynnar ym mis Awst i ddarparu trosolwg perfformiad, ac y bydd hefyd yn sicrhau y bydd crynodeb Cymraeg o'r perfformiad ar gael. Yn ystod ein hasesiad, ni wnaethom ddod o hyd i'r crynodebau hyn ar wefan y cwmni. | Rydym wedi darparu cysylltiadau yn yr adroddiad hwn i'w gwneud yn haws i lywio at adroddiadau blaenorol a'r crynodeb Cymraeg o'r perfformiad (mae hyn ar gael trwy'r wefan Gymraeg). Rydym hefyd wedi darparu crynodeb o berfformiad yng Nghymraeg ar gyfer Dŵr Hafren Trent i helpu trosglwyddo i adrodd ar 2018/19. |
| Sicrwydd ehangach                          | Byddai cyhoeddi crynodeb hawdd ei gael o sylwadau'r Grŵp Comisiynu Clinigol (CCG) yn rhoi mwy o dryloywder i gwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill o'r sicrwydd ehangach y mae'r cwmni wedi rhoi ar waith.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Rydym wedi darparu diweddariadau cynnydd trwy gydol y flwyddyn ac wedi rhannu ein canlyniadau gyda'r CCG. Rydym wedi cynnwys adran newydd yn yr adroddiad hwn i grynhoi ein sylwadau.                                                                                                                                 |

Mae asesiad Fframwaith Monitro Cwmnïau llawn Ofwat ar gyfer Hafren Dyfrdwy (o dan yr enw Dŵr Dyffryn Dyfrdwy) ar gael [yma](#).

# Rhagolygon am weddill cyfnod rheoleiddio 2015-20

Fel rhan o alinio ffiniau Hafren Trent a Dŵr Dyffryn Dyfrdwy i ffiniau cenedlaethol Cymru a Lloegr, rydym wedi cytuno ag Ofwat sut y dylid dyrannu lefelau ymrwymiad perfformiad a chymhellion cyflwyno canlyniadau (ODI) rhwng y ddau gwmni. Gweler y manylion llawn [yma](#).

Mae'r diagram isod yn dangos sut mae cwsmeriaid wedi symud rhwng y ddau gwmni a sut y bydd y perfformiad yn cael ei adrodd y flwyddyn nesaf.



# Dolenni defnyddiol

## Perfformiad Hafren Dyfrdwy:

[Dolen i 2015/16 Adroddiad Perfformiad Blynyddol](#)

Dolen i 2016/17 Adroddiad Perfformiad Blynyddol –  
Crynodeb Cymraeg

[Dolen i 2016/17 Adroddiad Perfformiad Blynyddol](#)

[Dolen i 2017/18 Adroddiad Perfformiad Blynyddol –  
Crynodeb Saesneg](#)

[Dolen i 2017/18 Adroddiad Perfformiad Blynyddol](#)

## Perfformiad Dŵr Hafren Trent:

[Dolen i 2015/16 Adroddiad Perfformiad Blynyddol](#)

[Dolen i 2016/17 Adroddiad Perfformiad Blynyddol](#)

[Dolen i 2017/18 Adroddiad Perfformiad Blynyddol –  
Crynodeb Cymraeg](#)

[Dolen i 2017/18 Adroddiad Perfformiad Blynyddol](#)

**RHAGOROL O'R TAP**  
**WONDERFUL ON TAP**

