

## About Dŵr Cymru Welsh Water

Few things are more important for public health than safe drinking water and reliable sanitation. More than 3 million people across Wales and some adjoining parts of England rely on Welsh Water for this public service.

We employ a very large network of assets to carry out this essential public service. For example, we supply on average 850 million litres of water every day to our customers through a network of over 550 service reservoirs and some 27,000km of water mains. We then collect wastewater and surface water through a network of 19,000km of sewers, which is treated at one of our 833 wastewater treatment works before it is returned to the environment.

Our job at Welsh Water is to look after the water industry in Wales – for both today's customers and future generations.

## Five things you may not know about us

### We are – a 'not for profit' organisation

Since 2001, Welsh Water has been owned by Glas Cymru – a 'not for profit' company. Glas Cymru does not have any shareholders and this means that all profits are retained in the business and reinvested for the benefit of Welsh Water's customers. In recent years this has included paying an annual 'Customer Dividend' which has helped to offset the increase in bills. However as Ofwat has already set price levels for this year that will see the average bill fall, all our profits will be reinvested in the business to further improve services.

Apart from this, Glas Cymru is the same as any other company. We have a Board of Directors and we raise money to pay for Welsh Water's very large capital investment programme from investors who buy bonds or lend us money. Welsh Water is the only water company owned and financed in this way.

### We are - supplying safe drinking water around the clock, whatever the weather

People who rely on Welsh Water must always be confident that their tap water is safe to drink – that is always the top priority. The health standards for drinking water are tight – tighter than for bottled water – and set by Government and regulated by the Drinking Water Inspectorate.

Last year, in line with water industry regulations, we carried out almost 300,000 tests of water quality at all stages in our water supply system, from the treatment works to the customer tap.

Your water supply is tested 365 days of the year and is routinely monitored against 49 chemical and microbiological standards that are derived from European Directives and national legislation. Compliance with these standards is regulated by the Drinking Water Inspectorate. The results from this programme of random testing provide a comprehensive picture of the quality of the tap water supplied.

Although Wales normally enjoys a plentiful supply of water, as a result of higher rainfall than other parts of the UK, this does not mean we can be complacent and use water without thinking about it. We abstract for public water supply just 3% of effective rainfall in Wales, which is a lot less than elsewhere – the figure is over 50% in parts of the south east of England. And, unlike elsewhere - because of reduced leakage and falling demand from heavy industry - we abstract 25% less than we did 10 years ago.

Experts predict that climate change will mean more hotter and drier summers – like the one we experienced in 2006, when demand for tap water increased in some areas by as much as 40% at times - mainly because of garden sprinklers. Although recent summers have been much wetter, we must still do all we can to make sure tap water is not wasted.

For Welsh Water, that means keeping leakage under control. And for all of us it means thinking about how we use water and the ways in which we can conserve and look after this important resource that we usually take for granted. Because keeping water usage as low as possible not only means cutting the risk of hosepipe bans and other restrictions, it is good for our rivers and wider environment too.

### We are – protecting the environment

We take water from the environment, and then we return cleaned wastewater back to the environment – our job is to minimise the impact of both.

As a result of investment of more than £2 billion over the last 15 years or so, Wales now has some of the highest quality rivers and coastal water in the UK. In the most recent assessment of river quality by the Environment Agency 95% were rated excellent or good for chemical quality. And Wales was awarded 43 Blue Flags in 2009 – a very different story than back in 1995 when half of all the sewage collected by Welsh Water was flushed into the sea without treatment and Wales had just 2 Blue Flag beaches.

Most of our sewers are 'combined' and take away surface water run-off as well as wastewater from homes and businesses. This can cause big problems during severe storms, which we think are getting more frequent, particularly during the summer months.

The long term answer is SUDS – 'sustainable urban drainage systems' – which is all about keeping clean surface water out of sewers and holding back storm water in natural ways so that the sewer system can cope without causing flooding or pollution. We are the leading water company in promoting SUDS but progress needs a joined up approach with all the agencies involved with drainage and flood protection.

We are also reducing our carbon footprint by investing in innovative energy generation, such as using waste streams from our treatment works, and aim to reduce our energy bill and carbon footprint by 25% in the next five years. Our water treatment works at Eithynfynydd in Cardigan Bay runs on energy generated by its own water turbine and we are developing full advanced sludge digestion at three wastewater treatment works which will generate about 15% of our total electricity needs.

### We are – investing for the benefit of customers

Over the last 15 years, Welsh Water has invested over £3 billion and this current high level of investment – around £250 million every year – continues. For example, over the last 10 years we have invested £420 million on renewing or refurbishing some 4,000km of unlined iron water mains, which has reduced leakage and fixed problems like 'dirty water'. We are also making improvements to our sewer network so that there are fewer breakdowns that can cause flooding or river pollution.

### We are – developing a number of innovative tariffs and cash collection options

Doing what we can to provide a high quality and reliable service at an affordable price is a top priority for us. We have a number of tariffs to help customers on certain benefits which can reduce their bill by around 40%. We also work with a number of local authorities and social housing landlords to develop partnership arrangements in which they manage the process of collecting water bill payments from customers. As well as helping some of our most disadvantaged customers who can struggle to pay their bills, these new tariffs and cash collection options help us to keep our overall cash collection costs down, for the benefit of customers as a whole.

Please log on to our website [www.dwrcymru.com](http://www.dwrcymru.com) for further information.

## Am Dŵr Cymru

Nid oes llawer o bethau yn bwysicach i iechyd y cyhoedd na dŵr yfed diogel ac adnoddau glanweithdra dibynadwy. Mae dros 3 miliwn o bobl yng Nghymru a rhai ardaloedd cyfagos yn Lloegr yn dibynnu ar Dŵr Cymru am y gwasanaeth cyhoeddus hwn.

Rydym yn defnyddio rhwydwaith asedau enfawr er mwyn darparu'r gwasanaeth cyhoeddus hanfodol hwn. Er enghraifft, rydym yn cyflenwi 850 miliwn litr o ddŵr bob dydd ar gyfartaledd i'n cwsmeriaid drwy rwydwaith o fwy na 550 o gronfeydd dŵr gwasanaethu a thua 27,000km o brif bibellau dŵr. Yna, rydym yn casglu dŵr gwastraff a dŵr wyneb drwy rwydwaith o 19,000km o garthffosydd, a gaiff ei drin mewn un o'n 833 o weithfeydd trin dŵr gwastraff cyn iddo gael ei ddychwelyd i'r amgylchedd.

Ein gwaith yn Dŵr Cymru yw edrych ar ôl y diwydiant dŵr yng Nghymru - ar ran cwsmeriaid heddiw ac ar ran cenedlaethau yfory.

## Pum peth na wyddoch amdanom o bosibl

### Rydym yn - sefydliad 'di-elw'

Ers 2001, Glas Cymru sydd wedi bod yn berchen ar Dŵr Cymru - cwmni 'di-elw'. Nid oes gan Glas Cymru unrhyw randdeiliaid sy'n golygu y caiff yr holl elw ei gadw yn y busnes a'i ailfuddsoddi er budd cwsmeriaid Dŵr Cymru. Yn y blynyddoedd diwethaf, mae hyn wedi cynnwys talu 'Difidied Cwsmeriaid' blynyddol sydd wedi helpu i wrthbwysu'r cynnydd mewn biliau. Fodd bynnag, gan fod Ofwat eisoes wedi pennu lefelau prisiau ar gyfer eleni a fydd yn lleihau'r bil cyffredin, caiff ein holl elw ei ailfuddsoddi yn y busnes i wella gwasanaethau ymhellach.

Ar wahân i hyn, mae Glas Cymru fel unrhyw gwmni arall. Mae gennym Fwrdd Cyfarwyddwyr ac rydym yn codi arian i dalu am raglen buddsoddi cyfalaf enfawr Dŵr Cymru gan fuddsoddwyr sy'n prynu bondiau neu'n benthg arian i ni. Dŵr Cymru yw'r unig gwmni dŵr a berchenogir ac ariennir yn y ffordd hon.

### Rydym yn - cyflenwi dŵr yfed diogel drwy'r amser, beth bynnag fo'r tywydd

Mae'n rhaid i bobl sy'n dibynnu ar Dŵr Cymru wastad fod yn hyderus bod eu dŵr tap yn ddiogel i'w yfed - dyna'r brif flaenoriaeth drwy'r amser. Mae safonau iechyd dŵr yfed yn llym - yn fwy llym na dŵr potel - a chânt eu pennu gan y Llywodraeth a'u rheoleiddio gan yr Arolygiaeth Dŵr Yfed.

Y llynedd, yn unol â rheoliadau'r diwydiant dŵr, gwnaethom gynnal bron 300,000 o brofion ansawdd dŵr ar bob cam o'n system cyflenwi dŵr, o'r gwaith trin hyd at dap y cwsmer.

Caiff eich cyflenwad dŵr ei brofi 365 diwrnod y flwyddyn a chaiff ei fonitro'n rheolaidd yn erbyn 49 o safonau cemegol a microbiologol sy'n deillio o Gyfarwydddebau Ewropeaidd a deddfwriaeth genedlaethol. Caiff cydymffurfiaeth â'r safonau hyn ei rheoleiddio gan yr Arolygiaeth Dŵr Yfed. Mae'r canlyniadau o'r rhaglen hon o brofion ar hap yn rhoi darlun cynhwysfawr o ansawdd y dŵr tap a gyflenwir.

Er bod Cymru fel arfer yn gallu dibynnu ar gyflenwad dŵr digonol, am ei bod yn cael mwy o law na rhannau eraill o'r DU, nid yw hyn yn golygu y gallwn fod yn hunanfodlon a defnyddio dŵr heb feddwl. Dim ond 3% o'r glawriad effeithiol yng Nghymru yr ydym yn ei dynnu ar gyfer y cyflenwad o ddŵr cyhoeddus, sy'n llawer llai na lleoedd eraill - mae'r ffigur dros 50% mewn rhannau o dde-ddwyrain Lloegr. Ac, yn wahanol i leoedd eraill - o ganlyniad i lai o ollyngiadau a llai o alw gan ddiwydiant trwm - rydym yn tynnu 25% yn llai o ddŵr na 10 mlynedd yn ôl.

Yn ôl arbenigwyr, bydd newid yn yr hinsawdd yn arwain at hafau cynhesach a sychach - fel yr un yn 2006, pan gafwyd cynnydd o hyd at 40% ar adegau yn y galw am ddŵr tap mewn rhai ardaloedd - yn bennaf oherwydd taenellwyr gardd. Er bod hafau diweddar wedi bod yn llawer gwlypach, mae'n rhaid i ni wneud pob dim y gallwn i sicrhau na chaiff dŵr tap ei wastraffu.

Yn achos Dŵr Cymru, mae hynny'n golygu rheoli lefelau gollyngiadau. Ac i bob un ohonom, mae'n golygu ystyried sut rydym yn defnyddio dŵr a'r ffyrdd y gallwn arbed dŵr ac edrych ar ôl yr adnodd pwysig hwn rydym fel arfer yn ei gymryd yn ganiataol. Yn ogystal â helpu i osgoi'r angen i wahardd pibellau dŵr a chyflwyno mesurau eraill, mae defnyddio cyn lleied o ddŵr â phosibl hefyd yn dda i'n hafonydd a'r amgylchedd ehangach.

### Rydym yn - diogelu'r amgylchedd

Rydym yn cymryd dŵr o'r amgylchedd, ac yna'n dychwelyd dŵr gwastraff wedi'i lanhau i'r amgylchedd - ein gwaith ni yw lleihau effeithiau'r ddwy broses gymaint â phosibl.

Yn sgil buddsoddi mwy na £2 biliwn dros y 15 mlynedd diwethaf, mae gan Gymru rai o'r afonydd a'r dyfroedd arfordirol gorau yn y DU erbyn hyn. Yn yr asesiad diweddaraf o ansawdd afonydd gan Asiantaeth yr Amgylchedd, roedd 95% ohonynt yn ardderchog neu'n dda o ran ansawdd cemegol. A dyfarnwyd 43 o Faneri Glas i Gymru yn 2009 - sefyllfa dra wahanol i 1995 pan oedd hanner y carthion a gasglwyd gan Dŵr Cymru yn llifo i'r môr heb unrhyw driniaeth a dim ond dau draeth Baner Las a oedd yng Nghymru.

Mae'r rhan fwyaf o'n carthffosydd yn rhai 'cyfun', gan gludo dŵr ffo wyneb ynghyd â dŵr gwastraff o gartrefi a busnesau. Gall hyn achosi problemau mawr yn ystod stormydd garw, sy'n dod yn fwy aml yn ein barn ni, yn arbennig yn ystod misoedd yr haf.

Yr ateb hirdymor yw SUDS - 'systemau draenio trefol cynaliadwy' - sy'n ymwneud â chadw dŵr wyneb glân allan o garthffosydd a rheoli dyfroedd storm mewn ffyrdd naturiol fel bod system garthffos yn gallu ymdopi heb achosi llifogydd neu lygredd. Ni yw'r prif gwmni dŵr sy'n hyrwyddo SUDS ond mae angen gwneud cynnydd ar y cyd â'r holl asiantaethau sy'n gyfrifol am systemau draenio ac amddiffyn rhag llifogydd.

Rydym hefyd yn lleihau ein hól troed carbon drwy fuddsoddi mewn dulliau cynhyrchu ynni arloesol, megis defnyddio llifoedd gwastraff o'n gweithfeydd trin dŵr, a'n nod yw lleihau ein bil ynni a'n hól troed carbon 25% yn y pum mlynedd nesaf. Mae ein gwaith trin dŵr yn Eithynfynydd, Bae Ceredigion, yn rhedeg ar ynni a gynhyrchir gan ei dyrbin dŵr ei hun, ac rydym yn datblygu system treulio slwtsh ddatblygedig lawn mewn tri gwaith trin dŵr gwastraff a fydd yn cynhyrchu tua 15% o'n holl anghenion trydan.

### Rydym yn - buddsoddi er budd ein cwsmeriaid

Dros y 15 mlynedd diwethaf, mae Dŵr Cymru wedi buddsoddi dros £3 biliwn ac mae'r buddsoddiad mawr hwn - tua £250 miliwn bob blwyddyn - yn parhau. Er enghraifft, dros y 10 mlynedd diwethaf, rydym wedi buddsoddi £420 miliwn ar adnewyddu neu ailwampio tua 4,000km o brif bibellau dŵr haearn heb leinin, sydd wedi lleihau gollyngiadau ac wedi datrys problemau fel 'dŵr brwnt'. Rydym hefyd yn gwneud gwelliannau i'n rhwydwaith carthffosydd fel bod llai o fethiannau a all achosi llifogydd neu lygru afonydd.

### Rydym yn - datblygu nifer o dariffau arloesol ac opsiynau casglu arian parod

Mae gwneud popeth y gallwn i ddarparu gwasanaeth dibynadwy o safon am bris fforddiadwy yn flaenoriaeth fawr i ni. Mae gennym nifer o dariffau i helpu cwsmeriaid ar rai budd-daliadau a all leihau eu biliau tua 40%. Rydym hefyd yn gweithio gyda nifer o awdurdodau lleol a landlordiaid tai cymdeithasol i ddatblygu trefniadau partneriaeth lle maent yn rheoli'r broses o gasglu taliadau biliau dŵr gan gwsmeriaid. Yn ogystal â helpu rhai o'n cwsmeriaid mwyaf difreintiedig a all ei chael yn anodd talu eu biliau, mae'r tariffau a'r opsiynau casglu arian parod newydd hyn yn ein helpu ni i gadw ein costau casglu arian parod cyffredinol i lawr, er budd ein holl gwsmeriaid.

Evch i'n gwefan [www.dwrcymru.com](http://www.dwrcymru.com) am ragor o wybodaeth.