Uwch-gŵynion o dan Ddeddf Diogelwch Ar-lein 2023

Canllawiau drafft ar gyfer ymgynghori

Ymgynghoriad

Cyhoeddwyd: 8 Medi 2025
Dyddiad cau ar gyfer derbyn ymatebion: 3 Tachwedd 2025

I gael rhagor o wybodaeth am y ddogfen hon, ewch i https://www.ofcom.org.uk/cy/online-safety/illegal-and-harmful-content/consultation-draft-guidance-for-super-complaints-under-the-online-safety-act-2023

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg ... 3
2. Cyflwyniad i'r canllawiau uwch-gŵynion ... 4
3. Pwy sy'n cael gwneud uwch-gŵyn? ... 8
4. Gwneud uwch-gŵyn ... 13
5. Sut bydd Ofcom yn delio ag uwch-gŵynion? ... 23

Atodiad

A1. Templed ar gyfer cyflwyno uwch-gŵyn ... 29

1. Trosolwg

Beth sy’n cael sylw yn y canllawiau hyn

1.1 Ofcom yw’r rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer cyfathrebiadau yn y DU, ac mae’n goruchwylio sectorau sy’n cynnwys telegyfathrebiadau, darlledu a gwasanaethau ar-lein. Cawsom ein penodi’n rheoleiddiwr diogelwch ar-lein o dan Ddeddf Diogelwch Ar-lein 2023 (‘y Ddeddf’) ym mis Hydref 2023.[1] Mae’r Ddeddf yn caniatáu i rai sefydliadau wneud ’uwch-gŵyn’ i Ofcom.

1.2 Bwriad pennaf y canllawiau hyn yw helpu sefydliadau sy’n bwriadu gwneud uwch-gŵyn. Mae’n egluro:

- Beth yw uwch-gŵynion;
- Rôl uwch-gŵynion yn null rheoleiddio Ofcom ar gyfer diogelwch ar-lein;
- Pa sefydliadau sy’n gymwys i gyflwyno uwch-gŵyn;
- Sut gall sefydliadau ddangos eu bod yn gymwys;
- Y rheolau a’r gweithdrefnau ar gyfer gwneud uwch-gŵyn;
- Y camau y bydd Ofcom fel arfer yn eu cymryd mewn perthynas ag uwch-gŵyn.

1.3 Mae’n bosibl y bydd Ofcom yn diweddaru’r canllawiau o bryd i’w gilydd i sicrhau bod y broses yn gweithredu’n effeithiol a bod Ofcom a sefydliadau sy’n gwneud uwch-gŵynion yn cydweithredu. Nid yw’r canllawiau hyn yn gyngor cyfreithiol ac nid ydynt yn berthnasol i broses orfodi Ofcom, sydd wedi’i chynnwys yn ein Canllawiau Gorfodi Diogelwch Ar-lein.[2]

[1] Deddf Diogelwch Ar-lein 2023.
[2] Ofcom, Canllawiau Gorfodi Diogelwch Ar-lein Ofcom.

2. Cyflwyniad i'r canllawiau uwch-gŵynion

Beth yw uwch-gŵynion?

2.1 Rôl Ofcom o dan y Ddeddf yw gwneud gwasanaethau ar-lein yn fwy diogel i bobl yn y DU. Rydym yn gwneud yn siŵr bod gan wefannau ac apiau rheoleiddiedig systemau effeithiol i ddiogelu defnyddwyr rhag niwed yn ogystal ag ystyried hawliau defnyddwyr i breifatrwydd a rhyddid mynegiant.

2.2 Mae'r Ddeddf yn caniatáu i sefydliadau sydd ag arbenigedd penodol wneud 'uwch-gŵyn' i Ofcom. Mae hon yn ffordd bwysig y gall sefydliadau allanol ein helpu i nodi materion y gallai fod angen i ni ganolbwyntio arnynt o ran ein hymdrechion rheoleiddio. Mae gan Ofcom gyfnod penodol i ystyried pob uwch-gŵyn a chyhoeddi ymateb, fel y nodir yn Rheoliadau Uwch-Gŵynion (Materion Gweithdrefnol a Chymhwysedd) 2025 ('y Rheoliadau').[3]

2.3 Gall uwch-gŵynion ymwneud â nodweddion safleoedd ac apiau rydym yn eu rheoleiddio, a/neu ymddygiad y cwmnïau a'r sefydliadau sy'n eu rhedeg, sydd mewn perygl o achosi niwed difrifol i bobl (naill ai'r cyhoedd neu ddefnyddwyr y gwasanaeth yn y DU) neu effeithio'n ddifrifol ar hawl pobl i ryddid mynegiant.[4]

2.4 Yn benodol, dywed y Ddeddf y gall uwch-gŵyn ymwneud â **nodweddion** un neu fwy o wasanaethau rheoleiddiedig, **ymddygiad** un neu fwy o ddarparwyr gwasanaethau rheoleiddiedig,[5] neu **gyfuniad** o'r ddau, sydd, yn ôl pob golwg, yn peri risg sylweddol o'r canlynol:

a) achosi **niwed sylweddol** i ddefnyddwyr gwasanaethau yn y DU[6] neu aelodau'r cyhoedd neu grŵp penodol o ddefnyddwyr o'r fath neu aelodau'r cyhoedd;
b) cael effaith niweidiol sylweddol ar yr hawl i **ryddid mynegiant** o fewn cyfraith defnyddwyr gwasanaethau neu aelodau'r cyhoedd yn y DU (neu grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau'r cyhoedd o'r fath);
c) fel arall yn cael **effaith niweidiol sylweddol** ar aelodau'r cyhoedd neu ddefnyddwyr yn y DU (neu grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau'r cyhoedd o'r fath).[7]

2.5 Gallai'r nodweddion neu'r ymddygiad hyn gynnwys materion sy'n codi dro ar ôl tro ac sy'n effeithio ar lawer o ddefnyddwyr gwasanaeth – neu holl ddefnyddwyr gwasanaeth o bosibl – neu grwpiau penodol o ddefnyddwyr, neu aelodau'r cyhoedd. Gallai'r rhain hefyd gynnwys niwed ar draws gwasanaethau i ddefnyddwyr a achosir gan ryngweithio rhwng nodwedd neu nodweddion gwahanol wasanaethau pan fyddant yn cael eu defnyddio gyda'i gilydd. Gallai'r materion a godir mewn uwch-gŵyn ymwneud â (ond heb fod yn gyfyngedig

[3] Gweler Rheoliad 9 o'r Rheoliadau.
[4] I gael rhagor o wybodaeth am wasanaethau rheoleiddiedig, darllenwch Rheolau diogelwch ar-lein: beth mae angen i chi ei wybod Ofcom.
[5] Mae 'ymddygiad' yn cynnwys gweithredoedd ac anweithredoedd: gweler adran 169(6) o'r Ddeddf.
[6] Mae adran 169(6) o'r Ddeddf yn datgan bod "defnyddwyr y DU" yn y cyd-destun hwn yn golygu unigolion yn y Deyrnas Unedig sy'n defnyddio gwasanaeth.
[7] Adran 169(1) o'r Ddeddf. At ddibenion y drefn uwch-gŵynion, mae 'defnyddiwr' yn golygu unigolyn sydd yn y Deyrnas Unedig; ar gyfer pwyntiau (b) ac (c) (sy'n ymwneud ag effeithiau niweidiol sylweddol), mae 'defnyddiwr' hefyd yn cynnwys endidau sy'n cael eu hymgorffori neu eu ffurfio o dan gyfraith unrhyw ran o'r Deyrnas Unedig - gweler adran 227(1) o'r Ddeddf.

i) chydymffurfiad gwasanaethau rheoleiddiedig â'u dyletswyddau o dan y Ddeddf. Rydym yn egluro yn Adran 4 sut y gellid cymhwyso'r termau hyn a ddefnyddir yn y Ddeddf.

2.6 Dylai uwch-gŵynion ymwneud â **mwy nag un** gwasanaeth neu ddarparwr gwasanaeth rheoleiddiedig, oni bai fod y mater yn arbennig o bwysig neu'n ymwneud ag effaith ar grŵp neu nifer fawr iawn o ddefnyddwyr yn y DU neu aelodau'r cyhoedd.[8]

2.7 Er nad oes rhestr benodol o bwy all wneud uwch-gŵyn, bydd Ofcom ond yn delio ag uwch-gŵynion os cânt eu gwneud gan sefydliad sy'n bodloni meini prawf statudol penodol (gelwir y rhain yn 'feini prawf cymhwysedd' ac mae sefydliadau sy'n eu bodloni yn cael eu galw'n 'endidau cymwys').[9] Rhaid i sefydliadau allu darparu tystiolaeth o'u cymhwysedd wrth gyflwyno eu cwyn. Hefyd, er mwyn i Ofcom allu ystyried uwch-gŵyn, rhaid i'r gŵyn fodloni gofynion statudol penodol o ran ei chynnwys, ei ffurf a'r wybodaeth mae'n ei chynnwys (gelwir y rhain yn 'feini prawf derbynioldeb').[10] Mae hyn yn cynnwys darparu tystiolaeth i gefnogi'r honiadau sy'n cael eu gwneud yn y gŵyn. Mae'r gofynion hyn yn cael eu hegluro ymhellach yn y canllawiau hyn.

2.8 Pan fyddwn yn cael uwch-gŵyn, fel rheol mae'n rhaid i Ofcom benderfynu a yw'r sawl sy'n cwyno yn bodloni'r meini prawf cymhwysedd, yn unol â'r gofynion statudol, cyn pen 30 diwrnod.[11] Os bydd Ofcom o'r farn bod y sawl sy'n cwyno yn bodloni'r meini prawf cymhwysedd a bod yr uwch-gŵyn yn dderbyniol yn unol â'r gofynion statudol, fel arfer mae'n rhaid i ni ymateb i'r uwch-gŵyn a'i chyhoeddi erbyn 90 diwrnod ar ôl gwneud penderfyniad o ran cymhwysedd.

2.9 Pwrpas y canllawiau hyn, fel sy'n ofynnol gan y Ddeddf, yw darparu rhagor o wybodaeth am y meini prawf cymhwysedd a derbynioldeb, yn ogystal â gwybodaeth ddefnyddiol arall am sut mae cyflwyno uwch-gŵynion a sut bydd Ofcom yn delio â nhw.[12]

Rôl uwch-gŵynion yn rheoliad diogelwch ar-lein Ofcom

2.10 Rydym yn seilio ein camau gweithredu a'n penderfyniadau rheoleiddio ar ddata a gwybodaeth a gafwyd o amrywiaeth eang o ffynonellau, gan gynnwys tystiolaeth a gasglwyd gan sefydliadau cymdeithas sifil, cyrff arbenigol, partneriaid strategol, ymchwil a gomisiynwyd yn fewnol ac yn allanol, ymgysylltu rheoleiddiol â gwasanaethau rheoleiddiedig – fel goruchwyliaeth a cheisiadau am wybodaeth statudol – a thrwy ein hymgynghoriadau ac ymgysylltiad â rhanddeiliaid.

2.11 Mae uwch-gŵynion yn chwarae rhan werthfawr ymysg y mewnbynnau hyn o ran galluogi sefydliadau sy'n cynrychioli defnyddwyr i dynnu sylw Ofcom at faterion sydd, yn eu barn nhw, yn achosi niwed sylweddol ac sy'n bodloni'r gofynion statudol.

2.12 Mae'r Ddeddf yn nodi'n glir bod y mecanwaith uwch-gŵynion wedi'i gynllunio i ganolbwyntio ar niwed sylweddol neu effeithiau niweidiol sylweddol (gan gynnwys ar

---

[8] Adran 169(2) o'r Ddeddf. Yn benodol, mae hyn yn darparu mai dim ond os yw Ofcom o'r farn bod o leiaf un o'r meini prawf hyn yn cael ei fodloni y mae cwyn sy'n ymwneud ag un gwasanaeth neu ddarparwr gwasanaeth rheoleiddiedig yn dderbyniol.

[9] Nodir y gofynion cymhwystra hyn yn y Rheoliadau.

[10] Nodir y meini prawf hyn yn adran 169 o'r Ddeddf a'r Rheoliadau.

[11] Caiff yr amserlen hon ei chwtogi os yw'r achwynydd wedi cael ei ystyried yn gymwys o'r blaen. Mae rhagor o wybodaeth ym mharagraffau 5.19-5.21.

[12] Mae Adran 171 o'r Ddeddf yn mynnu bod Ofcom yn cyhoeddi canllawiau ynghylch y meini prawf cymhwysedd, materion gweithdrefnol ac unrhyw agweddau eraill ar uwch-gŵynion y mae Ofcom yn credu sy'n briodol eu cynnwys. Mae'r ddogfen hon yn cynrychioli canllawiau Ofcom o dan adran 171 o'r Ddeddf.

ryddid mynegiant). Rydym yn croesawu uwch-gŵynion sy'n berthnasol i'n cylch gwaith o dan y Ddeddf, gan gynnwys amheuaeth o dorri'r dyletswyddau a osodir ar wasanaethau gan y Ddeddf. Rydym yn cynghori sefydliadau mai dim ond o fewn ein pwerau a'n cylch gwaith presennol y gallwn gymryd camau rheoleiddio.

2.13 Mae uwch-gŵynion yn wahanol i gwynion gan ddefnyddwyr unigol. Pan fydd defnyddiwr yn dymuno cwyno am wasanaeth ar-lein, yn y lle cyntaf, dylid codi hyn yn uniongyrchol gyda'r gwasanaeth ar-lein dan sylw. Darparwyr gwasanaethau sydd yn y sefyllfa orau i ymateb i gwynion unigol, ac os yw'n briodol, i weithredu arnynt. Os yw unigolyn wedi gwneud hynny a'i fod yn dal yn bryderus, gall roi gwybod i Ofcom drwy ein porth cwynion ar-lein.[13] Er bod Ofcom yn cael cwynion gan ddefnyddwyr, nid oes gennym y pŵer i weithredu ar gwynion unigol nac ymchwilio iddynt nac i gyfarwyddo gwasanaethau i dynnu neu adfer cynnwys penodol. Mae cwynion gan ddefnyddwyr yn ein helpu i asesu a yw gwasanaethau rheoleiddiedig yn gwneud digon i ddiogelu eu defnyddwyr ac a ddylem gymryd unrhyw gamau.

2.14 Er y gall sefydliad gasglu tystiolaeth gan unigolion am eu profiadau ar-lein i lywio uwch-gŵyn, ni fwriedir i uwch-gŵyn fod yn fecanwaith ar gyfer cyfuno nifer o gwynion unigol. Wrth benderfynu a ddylid gwneud uwch-gŵyn ai peidio, dylai sefydliadau ystyried ai dyma'r llwybr mwyaf effeithiol at y diben a fwriadwyd.

2.15 Mae amrywiaeth o ymatebion y gallai Ofcom eu rhoi i uwch-gŵyn. Rydym yn nodi rhai o'r ymatebion posibl hyn yn Adran 5 y canllawiau hyn.

Camau ar gyfer gwneud uwch-gŵyn

2.16 Ar ddiwedd y ddogfen hon, rydym wedi cynnwys templed cyflwyno a rhestr wirio tystiolaeth sy'n mynd i'r afael â'r cwestiynau y bydd angen i Ofcom eu hystyried wrth asesu cymhwysedd sefydliad a derbynioldeb ei gyflwyniad fel uwch-gŵyn.

2.17 Isod ceir siart llif lefel uchel o'r camau y dylai sefydliad eu cymryd wrth wneud uwch-gŵyn.

[13] Ofcom, Cwyno am wasanaethau ar-lein, gwefannau neu apiau.

Identifying an issue

- You have identified an issue that presents a risk of significant harm or adverse impact to UK users

Preparing a super-complaint

- Read Ofcom's guidance to assess if your organisation is eligible to make a super-complaint and whether a super-complaint is the best way to share with Ofcom. Contact Ofcom if you are unsure
- Gather evidence to demonstrate eligibility
- Ensure the super-complaint is written in line with the admissibility requirements with supporting evidence

Submitting a super-complaint

- Contact Ofcom via the webform to express an interest in making a super-complaint
- Receive access to the super-complaints mailbox
- Submit the super-complaint to Ofcom

30-day eligibility assessment period

- Respond to clarification questions and requests for information, if necessary
- Within 30 days Ofcom will contact you to let you know the outcome of the eligibility assessment
- Organisation is found eligible

90-day response period

- Within 90 days Ofcom will send you a response to the super-complaint, if it meets the admissibility requirements

3. Pwy sy'n cael gwneud uwch-gŵyn?

Y meini prawf cymhwysedd

3.1 Bydd unrhyw sefydliad sy'n bodloni, ac sy'n gallu dangos tystiolaeth ar gyfer, yr holl feini prawf cymhwysedd yn gallu cyflwyno uwch-gŵyn i Ofcom. Mae'r rhain yn cael eu nodi yn y Rheoliadau[14] ac yn cael eu hegluro yn y tabl isod:

Tabl 3.1: Y meini prawf cymhwysedd

Maen Prawf 1: Cynrychioli buddiannau defnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd	Rhaid i'r endid fod yn gorff sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr gwasanaethau rheoleiddiedig, neu aelodau'r cyhoedd, neu grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd o'r fath.
Maen Prawf 2: Gweithredu'n annibynnol ar wasanaethau rheoleiddiedig	Mae cyfansoddiad yr endid a'r trefniadau ar gyfer ei lywodraethu a'i atebolrwydd yn golygu y gellir dibynnu arno i weithredu'n annibynnol ar wasanaethau rheoleiddiedig. Nid yw'r ffaith bod endid— (a) yn cael cyllid gan wasanaethau rheoleiddiedig, neu (b) ag un neu fwy o gynrychiolwyr o wasanaethau rheoleiddiedig sy'n ymwneud â llywodraethu'r endid hwnnw, yn rhwystro'r endid hwnnw rhag gallu bodloni'r maen prawf hwn.
Maen Prawf 3: Cyfrannu'n sylweddol, fel arbenigwr, at drafodaethau cyhoeddus am faterion diogelwch ar-lein	Mae'r endid yn cyfrannu'n sylweddol, fel arbenigwr, yn rheolaidd at drafodaethau cyhoeddus am unrhyw agwedd ar faterion diogelwch ar-lein.
Maen Prawf 4: Rhoi sylw dyledus i ganllawiau uwch-gŵynion Ofcom	Gellir dibynnu ar yr endid i roi sylw dyledus i unrhyw ganllawiau a gyhoeddir gan Ofcom o dan adran 171(2) o'r Ddeddf.

3.2 I fod yn endid cymwys, rhaid i'r sefydliad fod yn gorff neu'n gymdeithas o bobl neu'n sefydliad, ac ni all fod yn unigolyn.[15]

[14] Gweler Rheoliad 2.

[15] Gweler adran 236(1) o'r Ddeddf. Nid oes ots at y dibenion hyn a yw'r endid yn berson cyfreithiol ai peidio, neu a yw wedi'i ffurfio o dan gyfraith unrhyw ran o'r DU neu gyfraith gwlad arall.

3.3 Wrth gyflwyno uwch-gŵyn, rhaid i sefydliadau ddefnyddio'r meini prawf i asesu eu cymhwysedd eu hunain a rhoi tystiolaeth i Ofcom o sut maen nhw'n bodloni pob maen prawf, yn unol â'r canllawiau isod.

3.4 Dim ond pan fyddant yn ceisio gwneud uwch-gŵyn y bydd Ofcom yn ystyried cymhwysedd sefydliad. Ni fyddwn yn asesu cymhwysedd ar ei ben ei hun.

3.5 Rydym yn rhagweld y bydd llawer o endidau cymwys, er enghraifft, yn sefydliadau cymdeithas sifil arbenigol, cyrff ymchwil, ac elusennau sy'n gweithio ym maes diogelwch ar-lein, ond nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr. Mae'r meini prawf cymhwysedd wedi'u diffinio'n fras, ac rydym yn croesawu unrhyw sefydliad i wneud uwch-gŵyn os ydynt yn bodloni'r meini prawf ac yn gallu dangos tystiolaeth o hyn.

Y meini prawf cymhwysedd a thystiolaeth ategol

3.6 Mae'r adran isod yn nodi darnau dangosol o dystiolaeth y bydd Ofcom yn eu hystyried wrth wirio cymhwysedd sefydliad o dan y Ddeddf a'r Rheoliadau. Enghreifftiau yn unig yw'r mathau o dystiolaeth a nodir yn yr adran hon. Nid ydynt yn gynhwysfawr, a gall sefydliadau gyflwyno tystiolaeth sydd heb ei nodi isod, os yw'r sefydliad yn rhoi esboniad o sut mae'n credu bod hyn yn dangos bod y maen prawf perthnasol yn cael ei fodloni.

3.7 Edrychwch ar Ddatganiad Preifatrwydd Cyffredinol Ofcom i gael rhagor o wybodaeth am sut mae Ofcom yn delio â´ch gwybodaeth bersonol a'ch hawliau cyfatebol.

Maen Prawf 1: Cynrychioli buddiannau defnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd

3.8 Er mwyn bodloni'r maen prawf hwn, rhaid i'r sefydliad fod yn gorff sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr gwasanaethau rheoleiddiedig[16], neu aelodau'r cyhoedd, neu grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd o'r fath. Mae amrywiaeth eang o weithgareddau y gall sefydliad eu cyflawni a fyddai'n dangos ei fod yn cynrychioli buddiannau grŵp, fel darparu cyngor, ymgyrchu ar ei ran, ac ymchwilio i'w brofiadau.

3.9 Gall grŵp o ddefnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd gynnwys grwpiau demograffig. Dylai sefydliadau nodi pa grŵp(iau) maen nhw'n eu cynrychioli.

3.10 Gall sefydliad fodloni'r maen prawf hwn os yw ei amcanion a'i nodau'n nodi mai un o ddibenion y sefydliad yw cynrychioli buddiannau defnyddwyr gwasanaethau rheoleiddiedig, aelodau o'r cyhoedd neu grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd. Nid oes rhaid i bwrpas y sefydliad ymwneud â materion diogelwch ar-lein.

3.11 Os nad yw sefydliad wedi'i sefydlu'n benodol gyda'r diben o gynrychioli buddiannau defnyddwyr gwasanaethau rheoleiddiedig, aelodau o'r cyhoedd neu grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd, gall y sefydliad egluro (gyda thystiolaeth ategol berthnasol) buddiannau pwy mae'n ei gynrychioli, pa fuddiannau mae'n ymwneud yn bennaf â nhw, a sut mae'n ystyried ei fod yn cynrychioli'r buddiannau hynny.

[16] At ddibenion y drefn uwch-gwynion, mae 'defnyddiwr' yn golygu naill ai unigolyn yn y Deyrnas Unedig neu endid sydd wedi'i ymgorffori neu ei ffurfio o dan gyfraith unrhyw ran o'r Deyrnas Unedig (ac eithrio mewn perthynas â chwyn a gyflwynir o dan adran 169(1)(a) pan fydd yn rhaid i'r risg o niwed sylweddol ymwneud ag unigolion yn y DU sy'n defnyddio gwasanaeth ac nid endidau). Gweler adrannau 169(6) a 227 o'r Ddeddf.

Enghreifftiau o dystiolaeth berthnasol:

- Eglurhad o natur y sefydliad, y pwrpas, y gweithgareddau a'r sectorau yr ymdrinnir â hwy ac ers pryd mae'n bodoli (a hefyd ar gyfer unrhyw ganghennau masnachu).
- Rhif cofrestru'r elusen a/neu rif y cwmni (lle bo hynny'n berthnasol).
- Manylion cyfansoddiad y mudiad (er enghraifft, Memorandwm ac Erthyglau Cymdeithasu, dibenion elusennol), gan gynnwys ei statws cyfreithiol neu statudol.
- Adroddiadau blynyddol a/neu ddatganiadau effaith ar gamau a gymerwyd er budd defnyddwyr/aelodau o'r cyhoedd.
- Tystiolaeth yn dangos profiad o weithredu er budd defnyddwyr/grwpiau penodol, gydag enghreifftiau a thros ba gyfnod, fel astudiaethau achos.

Maen Prawf 2: Gweithredu'n annibynnol ar wasanaethau rheoleiddiedig

3.12 Nod y maen prawf hwn yw sicrhau nad yw darparwyr gwasanaethau rheoleiddiedig na'u cynrychiolwyr wedi dylanwadu'n ormodol ar benderfyniad i wneud uwch-gŵyn nac ar gynnwys uwch-gŵyn. Y rheswm am hyn yw er mwyn osgoi gwrthdaro rhwng buddiannau a sicrhau bod uwch-gŵynion yn hyrwyddo buddiannau defnyddwyr ac aelodau o'r cyhoedd.

3.13 Bydd Ofcom yn ystyried amcanion, nodau, cyfansoddiad, strwythurau llywodraethu a chyllido sefydliad i asesu a oes modd dibynnu ar y sefydliad i weithredu'n annibynnol ar wasanaethau rheoleiddiedig.

3.14 Ni fydd y sefydliadau canlynol yn gymwys i gyflwyno uwch-gŵyn:

a) darparwyr gwasanaethau rheoleiddiedig,[17]
b) sefydliadau sydd yn bennaf yn cynrychioli neu'n gwasanaethu buddiannau gwasanaethau rheoleiddiedig, fel cyrff masnach.

3.15 Mae'n bosibl bod rhai sefydliadau sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr, aelodau o'r cyhoedd neu grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd yn cael cyllid gan wasanaethau rheoleiddiedig a/neu fod ganddynt gynrychiolwyr o wasanaethau rheoleiddiedig sy'n ymwneud â'u strwythurau llywodraethu. Bydd y sefydliadau hyn yn dal i fod yn gymwys, ar yr amod eu bod yn gallu dangos digon o annibyniaeth. Fodd bynnag, ni ddylai cynrychiolwyr o wasanaethau rheoleiddiedig allu dylanwadu ar benderfyniad sefydliad i wneud uwch-gŵyn nac ar gynnwys yr uwch-gŵyn. Rhaid i Ofcom fod yn fodlon nad yw trefniadau llywodraethu neu gyllido o'r fath yn atal y sefydliad rhag gweithredu'n annibynnol ar wasanaethau rheoleiddiedig, a bydd Ofcom yn asesu hyn ar ôl i uwch-gŵyn gael ei gyflwyno. Er enghraifft:

a) Os oes gan sefydliad gynrychiolwyr o wasanaethau rheoleiddiedig sy'n rhan o'i drefn lywodraethu, dylai egluro pa bwerau gwneud penderfyniadau fel hawliau pleidleisio neu ddylanwad arall sydd gan y cynrychiolwyr hynny ar benderfyniadau gweithredol, fel gwneud uwch-gŵyn. Dylai hefyd egluro pa fesurau diogelu sydd ar waith i amddiffyn neu gyfyngu ar ddylanwad o'r fath.

---

[17] Mae 'gwasanaeth rheoleiddiedig' yn cael ei ddiffinio yn adran 4(4) o'r Ddeddf ac mae'n cynnwys gwasanaethau 'defnyddiwr-i-ddefnyddiwr' fel gwasanaethau cyfryngau cymdeithasol, marchnadoedd ar-lein, gwasanaethau negeseua preifat a gemau, gwasanaethau chwilio a gwasanaethau sy'n cyhoeddi cynnwys pornograffig ar-lein. Gall sefydliadau ddefnyddio gwiriwr rheoliadau Ofcom i ddeall a ydyn nhw'n darparu gwasanaeth rheoleiddiedig.

b) Os bydd sefydliad yn cael cyllid gan wasanaethau rheoleiddiedig, dylai egluro natur y cyllid (h.y. rhodd, comisiwn, ymgynghoriaeth, grant) ac a oes unrhyw amodau ynghlwm wrth y cyllid hwnnw.

3.16 Yn ogystal, dylai'r sefydliad amlinellu unrhyw wrthdaro posibl rhwng buddiannau a sut mae'r rhain yn cael eu lliniaru.

Enghreifftiau o dystiolaeth berthnasol:

- Manylion cyfansoddiad y mudiad (er enghraifft, Memorandwm ac Erthyglau Cymdeithasu, dibenion elusennol), gan gynnwys ei statws cyfreithiol neu statudol.
- Cyfrifon blynyddol
- Eglurhad o sut mae cyfansoddiad yr endid a'r trefniadau ar gyfer ei lywodraethu a'i atebolrwydd yn golygu y gellir dibynnu arno i weithredu'n annibynnol ar wasanaethau rheoleiddiedig.

Mewn rhai amgylchiadau, yn enwedig os yw'r sefydliad yn cael cyllid neu os oes ganddo gynrychiolwyr o wasanaethau rheoleiddiedig sy'n ymwneud â'i drefn lywodraethu, efallai y bydd yn briodol darparu'r dystiolaeth ganlynol:

- Dogfennau sy'n ymwneud â gweithdrefnau gwneud penderfyniadau'r sefydliad.
- Gwybodaeth am wrthdaro gwirioneddol neu ymddangosiadol rhwng buddiannau gan gyfarwyddwyr.
- Eglurhad ynghylch a oes unrhyw amodau o ran cyllid gan ddarparwyr gwasanaethau rheoleiddiedig.

Maen Prawf 3: Cyfrannu'n sylweddol, fel arbenigwr, at drafodaethau cyhoeddus am faterion diogelwch ar-lein

3.17 Er mwyn bodloni'r maen prawf hwn, rhaid i'r sefydliad ddarparu tystiolaeth o gyfraniadau rheolaidd at drafodaethau cyhoeddus ar faterion diogelwch ar-lein. Mae'r Ddeddf yn diffinio 'materion diogelwch ar-lein' fel 'y materion y mae swyddogaethau diogelwch ar-lein Ofcom yn berthnasol iddynt'.[18] Mae swyddogaethau diogelwch ar-lein Ofcom yn cynnwys holl swyddogaethau Ofcom o dan y Ddeddf, fel y rheini sy'n ymwneud â chynnwys anghyfreithlon a chynnwys sy'n niweidiol i blant, ymysg eraill.

3.18 Byddwn yn ystyried arbenigedd y sefydliad fesul achos ac a yw'n cyfrannu'n 'sylweddol' at drafodaethau cyhoeddus yn rheolaidd, ond byddem yn disgwyl i sefydliadau gael mwy nag un enghraifft o'r dystiolaeth berthnasol a restrir isod. Mae'r Rheoliadau'n egluro na fydd gweithgarwch cyfryngau cymdeithasol sefydliad (h.y. cynhyrchu, llwytho i fyny neu rannu cynnwys ar wasanaeth 'defnyddiwr-i-ddefnyddiwr') yn cael ei ystyried wrth asesu'r maen prawf hwn.

Enghreifftiau o dystiolaeth berthnasol:

- Adroddiadau neu gyhoeddiadau
- Dolenni i erthyglau/ymddangosiadau yn y cyfryngau
- Trawsgrifiadau o dystiolaeth a roddir fel arbenigwr i ddethol pwyllgorau neu gyrff eraill
- Gwybodaeth am ffyrdd proffesiynol eraill o siarad yn gyhoeddus, megis ymddangos mewn cynadleddau

[18] Adran 235(4) o'r Ddeddf.

- Ymgyrchoedd neu fentrau ymwybyddiaeth y cyhoedd, ac adroddiadau gwerthuso ynghylch eu heffaith
- CVs arbenigwyr sy'n gweithio yn y sefydliad (gallai gwybodaeth am brosiectau arbenigwr yn y gorffennol mewn sefydliad gwahanol fod yn dystiolaeth o arbenigedd)

Maen Prawf 4: Rhoi sylw dyledus i ganllawiau uwch-gŵynion Ofcom

3.19 Mae'r maen prawf hwn yn nodi bod yn rhaid i'r sefydliad ddangos bod modd dibynnu arno i roi sylw dyledus i ganllawiau uwch-gŵynion Ofcom. Bydd y maen prawf hwn yn cael ei fodloni drwy gyflwyno uwch-gŵyn a thystiolaeth ategol yn unol â'r broses a nodir yn y canllawiau hyn. Wrth gyflwyno uwch-gŵyn, gofynnir i sefydliad gadarnhau ei fod wedi darllen y canllawiau ac wedi dilyn y broses. Mae sefydliad yn annhebygol o fodloni'r maen prawf hwn os yw'n amlwg nad yw wedi ystyried y canllawiau hyn.[19]

Uwch-gŵynion sy'n cael eu cyflwyno ar y cyd

3.20 Gall mwy nag un sefydliad gyflwyno uwch-gŵyn ar y cyd. Mae Ofcom yn annog hyn pan fydd gan wahanol sefydliadau bryderon tebyg neu rai sy'n gorgyffwrdd y maent yn dymuno eu codi fel uwch-gŵyn. Os hynny, dylid gwneud hynny'n glir wrth gyflwyno'r uwch-gŵyn, a dylid rhestru'r holl sefydliadau perthnasol. Fel y nodir ym mharagraff 4.50, bydd uwch-gwynion dyblyg yn cael eu gwrthod.

3.21 Mae'r Rheoliadau'n ei gwneud yn ofynnol i un sefydliad gael ei restru fel y prif sefydliad a bod yn bwynt cyswllt yn ystod y broses uwch-gŵynion.[20] Rhaid i'r sefydliad hwn ddarparu enw a chyfeiriad e-bost unigolyn sy'n cynrychioli'r prif sefydliad. Fel arfer, dim ond â'r prif sefydliad y bydd Ofcom yn gohebu.

3.22 Dim ond cymhwysedd y prif sefydliad sy'n gwneud yr uwch-gŵyn y bydd Ofcom yn ei asesu, a dim ond y prif sefydliad sydd angen rhoi tystiolaeth o gymhwysedd. Os canfyddir bod y prif sefydliad yn gymwys neu'n anghymwys, nid yw hyn yn effeithio ar asesiad Ofcom yn y dyfodol o gymhwysedd y sefydliadau cysylltiedig eraill.

---

[19] Cyn cyhoeddi'r canllawiau terfynol, gall sefydliadau edrych ar y canllawiau drafft hyn neu aros nes bydd y canllawiau terfynol wedi cael eu cyhoeddi.

[20] Rheoliadau 3(1)(d) a 4(1)(b) o'r Rheoliadau.

4. Gwneud uwch-gŵyn

Cyn gwneud uwch-gŵyn

4.1 Rydym yn annog sefydliadau sy'n ystyried eu hunain yn gymwys i roi gwybod i Ofcom am eu bwriad i wneud uwch-gŵyn cyn cwyno. Gellir gwneud hyn drwy'r ffurflen we.

4.2 Bydd gwneud hyn yn helpu Ofcom a'r sefydliadau sy'n ceisio gwneud uwch-gŵyn. Gall Ofcom roi gwybod i chi am waith parhaus a allai fynd i'r afael â ffocws yr uwch-gŵyn neu sy'n gorgyffwrdd ag uwch-gŵynion presennol sy'n cael eu hystyried, rhoi cyngor ar fylchau posibl mewn tystiolaeth a/neu sut gall y sefydliad fireinio ffocws yr uwch-gŵyn i feysydd lle mae gan Ofcom y pŵer i weithredu.

4.3 Cyn penderfynu a ydych am wneud uwch-gŵyn ai peidio, holwch i weld a ydym eisoes wedi ystyried y mater yr ydych am ei godi gyda ni. Bydd yr ymatebion i'r holl uwch-gŵynion rydym wedi'u hystyried ar gael ar ein gwefan. Mae'n bosibl y bydd uwch-gŵyn sy'n ailadrodd sylwedd uwch-gŵyn sydd eisoes yn cael ei hystyried gan Ofcom yn cael ei gwrthod.[21] Os ydym eisoes wedi ystyried sylwedd uwch-gŵyn, ni fyddwn yn gwneud hynny eto o fewn dwy flynedd, oni bai bod newid sylweddol mewn amgylchiadau ers i'r uwch-gŵyn flaenorol gael ei gwneud.[22] Nodir rhagor o gyfyngiadau ym mharagraffau 4.49-4.51. Efallai y byddai'n well gan rai sefydliadau gysylltu'n uniongyrchol ag Ofcom ynghylch eu cwyn, y tu allan i'r broses uwch-gwynion ffurfiol.

Y broses ar gyfer cyflwyno uwch-gŵyn

4.4 Am resymau diogelwch, dim ond ar gais y byddwn yn rhannu'r blwch post ar gyfer cyflwyno uwch-gŵynion.

4.5 Dylech fynegi eich diddordeb mewn gwneud uwch-gŵyn ar y ffurflen we ar wefan Ofcom. Bydd aelod o staff Ofcom yn cysylltu â chi cyn gynted â phosibl i drafod eich uwch-gŵyn ac i roi mynediad i chi at y blwch post cyflwyno, os ydych chi'n bwriadu cyflwyno uwch-gŵyn.

4.6 Dylai sefydliadau lenwi'r templed yn Atodiad 1 a pharatoi'r wybodaeth ategol, a'i chyflwyno drwy'r blwch post hwn.

4.7 Bydd terfyn amser yr asesiad cymhwysedd yn dechrau ar ôl i'r e-bost gyda'r gŵyn gyrraedd y blwch post.

Y gofynion ar gyfer cyflwyno uwch-gŵyn derbyniol

4.8 Mae'r Rheoliadau'n nodi'r gofynion o ran ffurf a manylion uwch-gŵyn er mwyn iddi fod yn dderbyniol i ni ei hystyried.[23] Mae rhagor o fanylion isod.

Crynodeb o'r gofynion derbynioldeb

Rhaid i uwch-gŵyn fodloni'r canlynol:

- Rhaid ei chyflwyno'n ysgrifenedig

[21] Yn unol â Rheoliad 5(2)(b).
[22] Yn unol â Rheoliad 5(2)(c).
[23] Mae'r rhain i'w gweld yn Rheoliad 5.

- Rhaid nodi manylion cyswllt ynddi
- Rhaid iddi nodi'r nodwedd neu'r ymddygiad sy'n destun yr uwch-gŵyn
- Rhaid iddi nodi'r gwasanaethau neu'r darparwyr gwasanaeth rheoleiddiedig y mae'r uwch-gŵyn yn ymwneud â nhw
- Rhaid iddi nodi a yw'r uwch-gŵyn yn ymwneud â risg sylweddol o a) achosi niwed sylweddol i ddefnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd, b) effeithio'n niweidiol ar yr hawl i ryddid mynegiant, c) cael effaith niweidiol arall (neu ryw gyfuniad o'r tri).
- Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag un gwasanaeth rheoleiddiedig neu un darparwr o un neu fwy o wasanaethau rheoleiddiedig, dylai'r gŵyn honno hefyd egluro pam mae'r gŵyn yn arbennig o bwysig neu bod y gŵyn yn ymwneud â'r effeithiau ar nifer fawr o ddefnyddwyr.
- Rhaid iddi gael ei hategu gan dystiolaeth sy'n cefnogi'r honiadau a wneir. Mae gofynion pellach ar y dystiolaeth hon wedi'u nodi yn 4.26-4.40.

Ffurf uwch-gŵyn

4.9 Rhaid i'r uwch-gŵyn gael ei chyflwyno'n ysgrifenedig. Mae ffurflen dempled i'w llenwi ar gael ar ddiwedd y ddogfen ganllawiau ac mae modd ei llwytho i lawr oddi ar wefan Ofcom.

4.10 Rhaid i'r uwch-gŵyn hefyd ddarparu enw a chyfeiriad e-bost unigolyn (sy'n cynrychioli'r sefydliad) y gall Ofcom gysylltu ag ef ynghylch yr uwch-gŵyn (ar gyfer uwch-gŵyn a gyflwynir ar y cyd, y prif sefydliad ddylai hwn fod).

4.11 Gofynnwn i sefydliadau ddarparu crynodeb o'u huwch-gŵyn y gall Ofcom ei chyhoeddi.

Manylion uwch-gŵyn

4.12 **Nodwedd neu ymddygiad**. Rhaid i uwch-gŵyn nodi nodwedd un neu ragor o wasanaethau rheoleiddiedig, neu ymddygiad un neu ragor o ddarparwyr gwasanaethau rheoleiddiedig, neu'r cyfuniad o nodweddion ac ymddygiad, y mae'r gŵyn yn ymwneud â hwy.

4.13 **Gwasanaeth/gwasanaethau neu ddarparwr/darparwyr.** Rhaid iddi hefyd nodi i ba ddarparwyr neu wasanaethau rheoleiddiedig y mae'r uwch-gŵyn yn berthnasol. Os ydych chi'n credu y gallai'r mater(ion) a godwyd ymwneud â gwasanaethau neu ddarparwyr eraill rheoleiddiedig, ond nad oes gan y gŵyn y dystiolaeth berthnasol honno, gallwch nodi hyn i ni ei ystyried. Er enghraifft, gall y nodwedd neu'r ymddygiad fod yn gyffredin i gategori o wasanaethau, ond efallai mai dim ond tystiolaeth am ychydig o wasanaethau enghreifftiol sydd gennych.

4.14 **Niwed neu effaith niweidiol**. Rhaid iddi hefyd nodi pa rai o'r canlynol sy'n berthnasol:

Mae'r nodwedd neu'r ymddygiad yn peri risg sylweddol o'r canlynol, neu mae'n ymddangos ei fod yn gwneud hynny:

a) achosi niwed sylweddol i ddefnyddwyr gwasanaethau neu aelodau'r cyhoedd neu grŵp penodol o ddefnyddwyr o'r fath neu aelodau'r cyhoedd;
b) cael effaith niweidiol sylweddol ar yr hawl i ryddid mynegiant o fewn cyfraith defnyddwyr gwasanaethau neu aelodau'r cyhoedd, neu grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau'r cyhoedd o'r fath;

c) fel arall yn cael effaith niweidiol sylweddol ar aelodau'r cyhoedd neu ddefnyddwyr, neu ar grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau'r cyhoedd o'r fath.[24]

Rhaid i'r gŵyn ymwneud ag un o'r seiliau hyn i fod yn dderbyniol fel uwch-gŵyn, felly mae'n bwysig bod y gŵyn yn egluro pa un o'r seiliau hyn y mae'r gŵyn yn mynd i'r afael ag ef.

4.15 Ym mhob achos, dylech nodi natur a graddfa'r niwed neu'r effaith niweidiol sy'n ymddangos neu sydd mewn perygl o ddigwydd. Os yw eich cwyn yn ymwneud â niwed neu effaith niweidiol ar grŵp penodol, dylech wneud hynny'n glir ac egluro pam mae'r grŵp hwnnw mewn perygl penodol.

4.16 Gofynnwn i uwch-gŵynion gynnwys esboniad o sut rydych wedi asesu neu amcangyfrif y niwed gwirioneddol neu bosibl i ddefnyddwyr, aelodau o'r cyhoedd neu grŵp o ddefnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd.

4.17 Rydym yn dehongli 'risg sylweddol' yng nghyd-destun uwch-gŵynion i olygu'r tebygolrwydd o niwed neu'r effaith niweidiol berthnasol neu'r effaith sy'n digwydd, ac ni fyddai nodweddion neu ymddygiad lle mae'r tebygolrwydd o niwed sylweddol yn isel yn gymwys.

4.18 Rydym yn dehongli 'niwed sylweddol' i olygu niwed corfforol neu seicolegol[25] sy'n achosi effeithiau parhaol neu ddifrifol ar lesiant, agweddau neu ymddygiad defnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd, neu agweddau neu ymddygiadau sy'n debygol o achosi niwed i eraill. Mae effeithiau dros dro (fel ymatebion emosiynol tymor byr) yn llai tebygol o fod yn arwyddocaol, ond mae effaith gronnus yr effeithiau'n berthnasol wrth asesu arwyddocâd niwed (e.e. lle mae'r effaith gorfforol neu seicolegol yn dod yn fwy difrifol oherwydd bod unigolyn yn dod i gysylltiad â hi'n aml neu dros gyfnod hir o amser).

4.19 Rydym yn dehongli 'cael effaith niweidiol sylweddol ar yr hawl i ryddid mynegiant o fewn y gyfraith' i olygu effaith barhaol neu ddifrifol ar hawliau defnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd a nodir yn Erthygl 10 y Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol, sy'n ymwneud â'r rhyddid i dderbyn a rhannu syniadau, barn neu wybodaeth drwy siarad, ysgrifennu neu ddefnyddio delweddau.[26]

4.20 Mewn perthynas â'r sail derfynol dros wneud uwch-gŵyn (o dan a.169(1)(c)), rydym o'r farn y gallai 'effaith niweidiol' gwmpasu canlyniadau neu niwed negyddol i ddefnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd, ac eithrio niwed corfforol neu seicolegol neu effeithiau ar hawliau rhyddid mynegiant fel y'u diffinnir gan y Ddeddf. Gallai'r mathau hyn o effeithiau niweidiol gynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i, effeithiau cymdeithasol, fel effeithiau a achosir gan gamwybodaeth/twyllwybodaeth neu risgiau i'r broses ddemocrataidd, neu risgiau sy'n gysylltiedig â nodweddion sy'n annog defnydd gormodol.

Beth mae hyn yn ei olygu'n ymarferol

4.21 Dylai sefydliadau ganolbwyntio ar nodi esboniad rhesymegol sy'n cysylltu nodwedd neu ymddygiad â risg amlwg o niwed sylweddol neu effaith niweidiol ar ddefnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd. Bydd Ofcom yn ystyried y ddadl a gyflwynwyd yn ogystal â'r dystiolaeth a ddarparwyd i gefnogi'r ddadl, sy'n cael ei thrafod ymhellach isod.

[24] Fel y nodir yn adran 169(1) o'r Ddeddf.

[25] Diffinnir 'niwed' yn y Ddeddf i olygu 'niwed corfforol neu seicolegol' – gweler adran 234(2). Gall niwed hefyd fod yn 'gronnol' o ganlyniad i ddod ar draws cynnwys dro ar ôl tro neu gyfuniadau niweidiol o gynnwys, neu'n anuniongyrchol - lle mae grŵp neu unigolyn yn cael ei niweidio, neu lle mae'r tebygolrwydd o niwed yn cynyddu, o ganlyniad i berson arall yn gweld cynnwys niweidiol, sydd wedyn yn effeithio ar ei ymddygiad tuag at eraill. Gweler adrannau 234(4) a (5) o'r Ddeddf.

[26] Gweler adran 236(1) o'r Ddeddf.

4.22 Gallai enghreifftiau dangosol o uwch-gŵynion gynnwys y canlynol:

a) Mae sefydliad yn credu bod ganddo dystiolaeth bod nodwedd nifer o wasanaethau ar-lein sy'n boblogaidd ymysg plant yn achosi niwed sylweddol i blant yn y DU. Mae ei uwch-gŵyn yn disgrifio:

   i) natur y niwed mae'n meddwl sy'n digwydd (fel meithrin perthynas amhriodol), a pham mae ei effeithiau'n sylweddol;
   ii) pa nodwedd y gwasanaethau rheoleiddiedig dan sylw sy'n arwain at niwed, a sut (er enghraifft, gallu defnyddwyr sy'n oedolion i anfon neges at blant nad ydynt wedi bod mewn cysylltiad â nhw o'r blaen);
   iii) y dystiolaeth sydd ar gael iddynt sy'n dangos bod plant sy'n defnyddio'r gwasanaethau rheoleiddiedig yn cael eu niweidio (er enghraifft, tystiolaeth o adroddiadau cynyddol bod plant yn y DU wedi dod i gysylltiad â meithrin perthynas amhriodol ers cyflwyno'r nodwedd). Mae hyn yn gymysgedd o dystiolaeth ansoddol (er enghraifft, astudiaethau achos o niwed i blant) a thystiolaeth feintiol (er enghraifft, amcangyfrifon o nifer y plant sy'n defnyddio'r nodwedd, neu ddata arolwg ynghylch cyfran y defnyddwyr sy'n blant y mae pobl ddieithr wedi cysylltu â nhw). Casglwyd y dystiolaeth ansoddol a meintiol gan ddefnyddio ffynonellau a dulliau data cadarn, ac nid yw'n anecdotaidd yn unig.

b) Mae sefydliad yn credu bod ganddo dystiolaeth sy'n awgrymu y gallai arferion cymedroli dau brif lwyfan 'defnyddiwr-i-ddefnyddiwr' danseilio rhyddid mynegiant sy'n cael ei ddiogelu gan y Ddeddf yn y DU. Mae ei gŵyn yn nodi:

   i) natur yr ymddygiad a amheuir a pham ei fod yn credu bod systemau cymedroli'n cael eu defnyddio ar gyfer, er enghraifft, cynnwys o bwysigrwydd democrataidd sy'n ymwneud â safbwynt gwleidyddol penodol, gan arwain at gyfyngiadau eang er ei bod yn ymddangos bod y cynnwys yn cydymffurfio â thelerau gwasanaeth y llwyfannau;
   ii) yr effaith bosibl ar hawliau defnyddwyr: mae'n yn egluro pam y gallai'r ymddygiad hwn effeithio'n anghymesur ar grŵp penodol o ddefnyddwyr yn y DU (er enghraifft, cefnogwyr grŵp neu fudiad gwleidyddol penodol) drwy gyfyngu ar eu gallu i rannu a chael gafael ar wybodaeth am faterion polisi cyhoeddus a dadleuon gwleidyddol;
   iii) y dystiolaeth ategol sydd ar gael iddo, gan gynnwys enghreifftiau wedi'u dogfennu o dynnu cynnwys fel yr adroddwyd gan unigolion, a data ystadegol sy'n dangos cyfraddau cymedroli uwch ar gyfer cynnwys o'r math hwn.

4.23 Rhaid i uwch-gŵyn hefyd fodloni'r holl ofynion er mwyn bod yn dderbyniol. Trafodir y dystiolaeth i gefnogi uwch-gŵyn a dulliau ymchwil gwahanol ym mharagraffau 4.26-4.44.

Uwch-gŵynion sy'n ymwneud ag un gwasanaeth rheoleiddiedig neu ddarparwr gwasanaeth un neu fwy o wasanaethau rheoleiddiedig

4.24 Os yw uwch-gŵyn yn ymwneud ag un gwasanaeth rheoleiddiedig neu un darparwr, rhaid i'r uwch-gŵyn egluro pam mae'r gŵyn yn arbennig o bwysig, neu sut mae'r mater yn ymwneud â'r effeithiau ar nifer arbennig o fawr o ddefnyddwyr y gwasanaeth neu aelodau

o'r cyhoedd.[27] Rhaid i Ofcom fod yn fodlon bod uwch-gŵyn sy'n ymwneud ag un gwasanaeth neu ddarparwr yn arbennig o bwysig i'w hystyried yn uwch-gŵyn.

4.25 Rydym yn bwriadu bod yn hyblyg wrth benderfynu a yw uwch-gŵyn yn arbennig o bwysig, ond rydym yn pwysleisio y dylid cadw'r uwch-gŵynion hyn ar gyfer y materion mwyaf difrifol. Mae'r rhain yn debygol o fynd i'r afael â niwed sylweddol ac eang, yn enwedig i blant. Nid yw Ofcom yn gosod trothwy rhifol ar gyfer nifer y defnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd y gallai'r mater a nodir mewn uwch-gŵyn effeithio arnynt. Fodd bynnag, dylai sefydliadau nodi sut mae'r gŵyn yn berthnasol i'r effeithiau ar nifer fawr iawn o ddefnyddwyr un gwasanaeth/darparwr neu aelodau o'r cyhoedd.

Tystiolaeth o effaith nodwedd neu ymddygiad

4.26 Rhaid cynnwys tystiolaeth gydag uwch-gŵyn ac egluro sut mae'r dystiolaeth honno'n cefnogi eich barn bod un o'r seiliau ym mharagraff 4.14 yn cael ei bodloni. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid i uwch-gŵyn egluro'r cysylltiad rhwng nodwedd neu ymddygiad y gwasanaeth(au) rheoleiddiedig, a niwed sylweddol neu effaith niweidiol. Nid yw presenoldeb cynnwys niweidiol ar wasanaeth rheoleiddiedig ynddo'i hun yn ddigon o sail ar gyfer uwch-gŵyn.

4.27 Rhaid i'r uwch-gŵyn gynnwys digon o wybodaeth i Ofcom allu:

a) cadarnhau bod unrhyw honiadau a wneir am y dystiolaeth yn y gŵyn yn gywir, gan gynnwys ffynhonnell y dystiolaeth ac unrhyw ganfyddiadau penodol a ddyfynnwyd yn y gŵyn;
b) gwerthuso a dehongli'r dystiolaeth honno;
c) bod yn fodlon bod y dystiolaeth yn berthnasol i'r gŵyn, yn gyfredol ac yn wrthrychol.[28]

4.28 Rydym yn rhoi rhagor o fanylion am sut i fodloni'r gofynion hyn isod.

Mae Ofcom yn gallu gwirio bod honiadau'n gywir a gwerthuso a dehongli'r dystiolaeth

4.29 Er mwyn bodloni'r gofyniad hwn, rydym yn disgwyl cael y data a'r fethodoleg rydych chi wedi'u defnyddio i lunio eich hawliadau er mwyn i ni allu deall y rhesymeg sylfaenol a pham rydych chi wedi cyflwyno'r ddadl honno.

4.30 Dylid cyflwyno'r data a'r dystiolaeth mewn ffordd sy'n hawdd ei deall a'i dehongli. Mae hyn yn golygu osgoi jargon diangen ac egluro unrhyw dermau neu gysyniadau cymhleth. Dylai'r dystiolaeth a ddarperir gael ei hegluro'n glir yng nghorff yr uwch-gŵyn. Dylai tystiolaeth ategol gael ei threfnu a'i labelu'n glir.

4.31 Dylai'r ffynonellau data a gwybodaeth, yn ogystal â'r fethodoleg a'r dull dadansoddol, fod yn dryloyw ac yn hygyrch er mwyn eu dilysu.

4.32 Mae arfer da yn cyfeirio at bob ffynhonnell yn glir, fel darparu copïau neu ddolenni i'r papurau ymchwil neu'r adroddiadau gwreiddiol ac, lle bo'n bosibl, y data sylfaenol. Mae defnyddio data o ffynonellau nad ydynt ar gael i'r cyhoedd neu nad oes modd eu dilysu fel arall yn enghraifft o arfer gwael.

[27] Rheoliad 4(1)(h) o'r Rheoliadau.
[28] Mae hyn yn ofyniad cyfreithiol yn unol â Rheoliad 4(1)(g) o'r Rheoliadau.

4.33 Nid yw tystiolaeth o ddarnau unigol o gynnwys niweidiol, neu gynnwys niweidiol gyda'i gilydd, yn debygol o fod yn ddigon i gefnogi uwch-gŵyn. Rydym yn argymell nad ydych yn cyflwyno ffeiliau mawr o gynnwys niweidiol heb ddadansoddiad. Fel y nodir isod yn 'Negeseuon cynnwys a chynnwys anghyfreithlon', cysylltwch ag Ofcom i drafod tystiolaeth o gynnwys anghyfreithlon cyn ei chyflwyno fel rhan o uwch-gŵyn.

Perthnasol

4.34 Dylai'r dystiolaeth fod yn uniongyrchol gysylltiedig â'r mater a gyflwynir yn yr uwch-gŵyn.

4.35 Byddai'n arfer da defnyddio data sy'n cysylltu nodweddion neu ymddygiad darparwyr gwasanaethau â risgiau gwirioneddol o niwed sylweddol i ddefnyddwyr neu effeithiau niweidiol arnynt. Gallai hyn gynnwys disgrifiad manwl o'r nodwedd neu'r ymddygiad a sut mae hyn wedi arwain at niwed gwirioneddol neu'r risg o niwed, er enghraifft o arolygon o ddefnyddwyr ynghylch a yw'r mater hwn wedi effeithio arnynt. Mae enghreifftiau o arfer gwael yn cynnwys cyfeirio at ystadegau neu ddata anghysylltiedig, fel ystadegau cyffredinol am ddefnydd o'r rhyngrwyd neu ddefnyddwyr gwasanaeth, pan fydd y ffocws ar sut mae nodwedd o wasanaeth yn achosi math penodol o niwed.

Cyfredol

4.36 Dylai'r data fod mor gyfredol â phosibl er mwyn adlewyrchu'r sefyllfa bresennol. Er mwyn i'r dystiolaeth fod yn gyfredol, yn ddelfrydol dylai fod wedi cael ei chasglu yn ystod y 12 mis cyn ei chyflwyno. Gall olrhain data yn y tymor hir fod yn rhan o'r sylfaen dystiolaeth, at ddibenion cymharu, i ategu data mwy cyfredol. Rhowch ddyddiadau casglu data a methodolegau ar gyfer gwaith ymchwil.

4.37 Os bydd uwch-gŵyn yn ceisio cysylltu nodwedd neu ymddygiad gwasanaeth neu wasanaethau rheoleiddiedig â chydymffurfio â dyletswyddau diogelwch, yna dylai'r dystiolaeth fod yn berthnasol i'r cyfnod y mae dyletswyddau mewn grym.

4.38 Arfer da yw defnyddio'r data diweddaraf sydd ar gael, fel nifer y defnyddwyr ar gyfer y flwyddyn gyfredol. Mae dibynnu ar wybodaeth hen ffasiwn, fel nifer y defnyddwyr o ddegawd yn ôl, yn arfer gwael.

Amcan

4.39 Dylai'r dystiolaeth fod yn ddiduedd ac ni ddylai fod wedi'i chynllunio i ffafrio unrhyw safbwynt.

4.40 Wrth ddefnyddio data o ffynhonnell arall, arfer da yw defnyddio data o ffynonellau trydydd parti niwtral. Mae nodweddion ymchwil sy'n hyrwyddo gwrthrychedd yn cynnwys dulliau cryf, dull dadansoddol cadarn, a rhyddid i ymchwilwyr weithredu heb ddylanwad. Mae defnyddio data o ffynonellau rhagfarnllyd neu ddulliau annibynadwy yn arfer gwael.

Ystyriaethau eraill ar gyfer tystiolaeth

Dulliau ymchwil

4.41 Mae Ofcom yn defnyddio amrywiaeth eang o ddulliau ymchwil i gefnogi ei waith ym maes diogelwch ar-lein. Mae gennym ddiddordeb mewn ymchwil a gwybodaeth sy'n defnyddio methodolegau sefydledig ac arloesol. Mae'r rhain yn cynnwys y canlynol (ond nid yw hon yn rhestr gyflawn):

- Arolygon trawstoriadol, panel neu hydredol – i gofnodi agweddau, ymddygiadau a phrofiadau'r cyhoedd dros amser neu ar adeg benodol.

- Archwiliadau ymddygiad, profion defnyddioldeb, mapio teithiau, a hap-dreialon wedi'u rheoli – i asesu perfformiad gwasanaethau ar-lein yn ymarferol a phrofi effeithiolrwydd ymyriadau mewn lleoliadau wedi'u rheoli.
- Ymchwil rhithffurf a mathau eraill o fesur goddefol – i gasglu data'n anymwthiol neu efelychu profiadau defnyddwyr i nodi risgiau neu niwed mewn amgylcheddau digidol.
- Dysgu peirianyddol a dadansoddiadau AI eraill – i ganfod patrymau, dosbarthu cynnwys, neu ragweld risgiau ar raddfa fawr.
- Dadansoddi rhwydweithiau – deall sut mae cynnwys neu ymddygiad niweidiol yn lledaenu ar draws gwasanaethau a chymunedau defnyddwyr.
- Ymchwil ansoddol ethnograffig a thebyg – gan gynnwys cyfweliadau, grwpiau ffocws ac ethnograffeg ddigido, i gael dealltwriaeth fanwl o brofiadau defnyddwyr a busnesau a chanfyddiadau a thactegau, technegau a gweithdrefnau sy'n ymwneud â niwed sy'n dod o dan y Ddeddf.

4.42 Rydym yn disgwyl y gall sefydliadau ddefnyddio amrywiaeth o ffynonellau, felly nid yw'r rhestr uchod yn gynhwysfawr nac yn rhagnodol.

Egwyddorion arfer gorau ar gyfer tystiolaeth

4.43 Yn ogystal â'r gofynion ar dystiolaeth a nodir mewn deddfwriaeth a eglurir uchod, rydym wedi llunio egwyddorion arfer gorau ar gyfer tystiolaeth a ddefnyddir i gefnogi uwch-gŵyn. Rydym yn annog sefydliadau i ystyried yr egwyddorion hyn wrth gasglu tystiolaeth i gefnogi eu huwch-gŵyn fel eu bod yn fwyaf tebygol o allu darparu tystiolaeth sy'n bodloni'r meini prawf derbynioldeb ac y gall Ofcom ei hystyried.

4.44 Mae'r egwyddorion hyn yn ymwneud â thystiolaeth ansoddol a meintiol, ac a yw sefydliadau'n defnyddio ymchwil, tystiolaeth neu ddadansoddiad sylfaenol neu drydydd parti i gefnogi eu huwch-gŵyn, bydd yr un egwyddorion yn berthnasol.

- **Cywirdeb**: Dylai'r data a'r wybodaeth a ddefnyddir fod yn gywir ac yn ddibynadwy. Dylai data ac ystadegau fod yn seiliedig ar amrywiaeth o brofiadau i sicrhau bod modd eu cyffredinoli. Mae arferion da yn golygu croesgyfeirio data o nifer o ffynonellau o ansawdd uchel neu ddilyn dulliau ymchwil cadarn wrth gasglu a dadansoddi data drwy ymchwil sylfaenol. Mae defnyddio data heb wirio ei ddilysrwydd, fel dyfynnu rhifau heb ffynhonnell, yn arfer gwael.
- **Hygyrchedd**: Dylai'r ffynonellau data a gwybodaeth, yn ogystal â'r fethodoleg a'r dull dadansoddol, fod yn dryloyw ac yn hygyrch er mwyn eu dilysu.
- **Rhoi'r darlun cyflawn**: Dylai'r dystiolaeth a ddarperir ymdrin â phob agwedd berthnasol ar y mater, lle bo hynny'n bosibl. Mae'n arfer da i ddarparu data eang, a allai fod yn ansoddol, yn feintiol neu'r ddau, sy'n gallu dangos y risg a berir i grŵp penodol o'i gymharu â grwpiau eraill. Mae darparu data detholus nad yw'n rhoi darlun cyflawn yn arfer gwael. Er enghraifft, canolbwyntio ar un niwed penodol ar-lein yn unig ond gwneud honiadau am fwy nag un niwed.
- **Cysondeb**: Dylai'r data a ddefnyddir fod yn gyson ar draws gwahanol ffynonellau. Mae'n arfer da i ddefnyddio data sy'n cael ei ategu gan wahanol ffynonellau, fel metrigau sy'n cael eu mesur ar draws nifer o wasanaethau ar-lein tebyg neu ar draws nifer o ffynonellau ymchwil tebyg. Mae defnyddio data sy'n cael ei wrth-ddweud gan ffynonellau eraill heb gyfeirio at y ffynonellau hynny ac egluro pam y gallent fod yn wahanol yn arfer gwael.
- **Ystyriaethau Moesegol**: Dylai'r broses o gasglu a defnyddio data barchu preifatrwydd a chyfrinachedd. Mae'n arfer da i wneud data personol yn ddienw a chael y caniatâd angenrheidiol, fel defnyddio data cyfanredol ar gyfraddau niwed ar-

lein heb ddatgelu unrhyw wybodaeth bersonol. Mae defnyddio data personol heb ganiatâd yn arfer gwael. Er enghraifft, rhannu data demograffig y gellid ei ddefnyddio i adnabod ymatebwyr neu ddefnyddio data sydd wedi cael ei gasglu mewn ffordd anfoesegol.

- **Dyblygadwyedd**: Dylai'r dulliau a ddefnyddir i gasglu a dadansoddi'r data gael eu cofnodi'n glir a dylid gallu eu dyblygu. Mae hyn yn golygu y dylai rhywun arall sydd â'r un data allu atgynhyrchu'r un canlyniadau neu, drwy ddilyn dulliau tebyg, gael canlyniadau tebyg. Mae'n arfer da i ddarparu adran fethodoleg fanwl sy'n egluro sut cafodd y data ei gasglu a'i ddadansoddi. Mae peidio â darparu digon o fanylion am y dulliau yn arfer gwael ac yn ei gwneud yn amhosibl i eraill ailadrodd y gwaith a dod i gasgliadau o ymchwil allanol lle nad yw'r fethodoleg yn dryloyw.

4.45 Dylai sefydliadau ystyried a chydymffurfio â deddfwriaeth berthnasol (e.e. rheoliadau diogelu data) wrth ddewis dulliau ymchwil a chasglu tystiolaeth.[29]

Rhybuddion cynnwys a chynnwys anghyfreithlon

Cynnwys anghyfreithlon

Os oes gennych chi enghreifftiau o gynnwys yr amheuir ei fod yn anghyfreithlon, cysylltwch ag Ofcom yn gyntaf i drafod a ddylid rhannu'r rhain ag Ofcom.

Cysylltwch â'r heddlu os ydych chi wedi gweld cynnwys anghyfreithlon neu os ydych chi'n credu bod trosedd yn digwydd.

Peidiwch ag anfon delweddau a fideos cam-drin plant yn rhywiol na dolenni URL at gam-drin plant yn rhywiol a phornograffi eithafol at Ofcom mewn unrhyw achos.

4.46 Er y dylai uwch-gŵyn ganolbwyntio ar nodweddion neu ymddygiad yn hytrach nag achosion o gynnwys niweidiol, rydym yn rhagweld y gall endidau cymwys gyflwyno tystiolaeth ategol sy'n cynnwys deunydd a allai gael ei ystyried yn drallodus. Gallai enghreifftiau gynnwys disgrifiadau o niwed, URLs sy'n cysylltu â chynnwys sy'n peri gofid, delweddau, fideo neu sain a chyfrifon o brofiadau pobl.

4.47 Gofynnwn, os bydd unrhyw gynnwys sy'n peri gofid yn cael ei anfon i gefnogi uwch-gŵyn, ei fod yn cynnwys testun cynghorol amlwg, wedi'i osod cyn bod unrhyw gynnwys sy'n peri gofid i'w weld, gan egluro a) ei fod yn cynnwys/themâu sy'n peri gofid a b) yn amlinellu natur y cynnwys hwn. Bydd hyn yn ein galluogi i ddefnyddio'r gweithdrefnau mwyaf priodol i reoli'r uwch-gŵyn yn ddiogel ac yn effeithiol.

Cyfyngiadau o ran gwneud uwch-gŵyn

4.48 Dim ond uwch-gŵynion a wneir gan endid cymwys ac sy'n bodloni'r gofynion derbynioldeb a nodir uchod y gall Ofcom eu hystyried. Rhaid i Ofcom wrthod uwch-gŵyn os byddwn yn penderfynu nad yw'r sefydliad yn endid cymwys neu nad yw'r gŵyn yn bodloni'r sail dros

[29] Er enghraifft, canllawiau Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ar y darpariaethau ymchwil diogelu data; datganiad ar y cyd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ar grafu data a diogelu preifatrwydd. [cyrchwyd 11 Awst 2025];
Office of the Privacy Commissioner of Canada, Concluding joint statement on data scraping and the protection of privacy - Office of the Privacy Commissioner of Canada. [cyrchwyd 11 Awst 2025].

fod yn uwch-gŵyn. Caiff Ofcom wrthod cwyn nad yw'n bodloni unrhyw un o'r gofynion derbynioldeb eraill.

4.49 **Y rheol chwe mis**. Os yw'r endid cymwys eisoes wedi gwneud uwch-gŵyn yn ystod y chwe mis blaenorol (hyd yn oed os yw Ofcom wedi gwrthod yr uwch-gŵyn flaenorol), ac eithrio os cafodd ei gwrthod yn flaenorol oherwydd diffyg cydymffurfio â'r rheol chwe mis hon, rhaid i Ofcom ei gwrthod.[30] Mae'r cyfyngiad hwn yn para o'r diwrnod y cafodd Ofcom y gŵyn flaenorol ac mae'n dod i ben ar y diwrnod ar ôl diwedd chwe mis calendr o'r dyddiad hwn.

4.50 Mae'r Rheoliadau hefyd yn nodi y caiff Ofcom wrthod uwch-gŵyn yn yr amgylchiadau canlynol:[31]

a) **Ailadrodd sylwedd uwch-gŵyn gyfredol**. Os bydd yr uwch-gŵyn yn ailadrodd sylwedd uwch-gŵyn arall sydd eisoes yn cael ei hystyried gan Ofcom, gall Ofcom ei gwrthod.
b) **Ailadrodd sylwedd uwch-gŵyn o'r ddwy flynedd ddiwethaf**. Os bydd yr uwch-gŵyn yn ailadrodd sylwedd uwch-gŵyn sydd eisoes wedi cael ei hystyried gan Ofcom yn ystod y ddwy flynedd diwethaf, gall Ofcom ei gwrthod. Dim ond pan fydd Ofcom wedi sicrhau bod gwybodaeth am yr uwch-gŵyn honno ar gael i'r cyhoedd y mae'r amod hwn yn berthnasol. Mae 'o fewn dwy flynedd' yn golygu bod Ofcom yn cael yr uwch-gŵyn newydd cyn pen dwy flynedd, gan ddechrau o'r diwrnod y rhoddodd Ofcom wybodaeth i'r cyhoedd am yr uwch-gŵyn flaenorol, oni bai fod yr uwch-gŵyn flaenorol wedi cael ei gwrthod dim ond am beidio â chydymffurfio â'r rheol chwe mis neu fod newid sylweddol wedi bod mewn amgylchiadau ers yr uwch-gŵyn flaenorol.
c) **Os yw'n cael ei ystyried gan lys yn y DU**. Os yw uwch-gŵyn gyfan neu ran o uwch-gŵyn yn cael ei ystyried gan lys yn y Deyrnas Unedig, gall Ofcom ei wrthod.
d) **Os yw'n cael ei ystyried gan reoleiddiwr arall**. Pan fydd rheoleiddiwr arall yn y Deyrnas Unedig yn ystyried rhywfaint neu'r cyfan o fater yr uwch-gŵyn, caiff Ofcom wrthod y gŵyn gyfan neu'r rhan o'r gŵyn sy'n cael ei hystyried gan y rheoleiddiwr arall. Ar ôl i'r rheoleiddiwr roi'r gorau i ystyried y mater hwn, gellir cyflwyno neu ailgyflwyno'r uwch-gŵyn i Ofcom.

4.51 Bydd Ofcom yn rhoi gwybod i'r sawl sy'n cwyno beth yw'r rhesymau dros wrthod.

Disodli uwch-gŵyn flaenorol

4.52 Mae'n bosibl y bydd adegau pan fydd endid cymwys eisoes wedi gwneud uwch-gŵyn ac mae Ofcom wrthi'n ei hystyried, ond mae'r endid cymwys yn credu ei bod yn bwysig bod Ofcom yn ystyried uwch-gŵyn wahanol fel blaenoriaeth. Fel arfer, bydd angen i'r endid cymwys aros chwe mis rhwng cyflwyno'r uwch-gŵyn gyntaf a gwneud un arall. Fodd bynnag, caniateir i endid cymwys dynnu'r uwch-gŵyn gyntaf yn ôl a rhoi un newydd yn ei lle. Yn yr achos hwn, bydd Ofcom yn rhoi'r gorau i'r broses uwch-gŵyn ffurfiol ar gyfer yr uwch-gŵyn gyntaf ac ni fydd yn rhaid iddo gyhoeddi ymateb iddi.

4.53 I ddisodli uwch-gŵyn, rhaid i'r endid cymwys gyflwyno uwch-gŵyn newydd ynghyd â datganiad bod yr endid yn tynnu'r uwch-gŵyn gyntaf yn ôl. Dylai'r datganiad hwn gynnwys cyfarwyddiadau clir ar gyfer pa gŵyn maen nhw am i Ofcom ei hystyried, e.e. 'mae'r sefydliad yn tynnu uwch-gŵyn A yn ôl ac mae am i Ofcom ystyried uwch-gŵyn B yn lle hynny'.

[30] Rheoliad 5(1)(d) o'r Rheoliadau.
[31] Rheoliad 5 o'r Rheoliadau.

4.54 Os nad yw Ofcom wedi asesu cymhwysedd y sefydliad eto, byddwn yn parhau i wneud hynny. Os yw Ofcom eisoes wedi asesu cymhwysedd y sefydliad ac wedi canfod ei fod yn gymwys, bydd y cyfnod 90 diwrnod yn ailddechrau o'r diwrnod y bydd Ofcom yn cael yr uwch-gŵyn newydd (ynghyd â'r cais i ddisodli'r uwch-gŵyn gyntaf).

4.55 Ni all sefydliad ddisodli eu cwyn gan ddefnyddio'r dull hwn os yw Ofcom eisoes wedi darparu ymateb i'r gŵyn wreiddiol.

Tynnu uwch-gŵyn yn ôl

4.56 Gall sefydliad dynnu ei gŵyn yn ôl drwy ysgrifennu at Ofcom yn amlinellu'n glir ei fod yn tynnu uwch-gŵyn yn ôl ac yn cynnwys y dyddiad y cyflwynodd yr uwch-gŵyn yn wreiddiol.

4.57 Adeg hynny, byddwn yn rhoi'r gorau i ystyried y gŵyn fel uwch-gŵyn ffurfiol ac ni fyddwn yn cyhoeddi ymateb. Fodd bynnag, efallai y byddwn yn dal i ystyried y materion a godwyd yn yr uwch-gŵyn a dynnwyd yn ôl wrth i ni gyflawni ein swyddogaethau, fel y byddem yn ei wneud gyda gwybodaeth arall.

4.58 Fodd bynnag, ni ellir tynnu uwch-gŵyn yn ôl ar ôl i ni roi gwybod i'r sefydliad am ein hymateb terfynol.

5. Sut bydd Ofcom yn delio ag uwch-gwynion?

5.1 Ar ôl i ni gael eich uwch-gŵyn, byddwn:

a) yn cydnabod derbyn cyn gynted ag y bo'n ymarferol, gan nodi'r dyddiad y cawsom yr uwch-gŵyn;
b) fel arfer yn nodi ar ein gwefan ein bod wedi cael uwch-gŵyn bosibl, gan gynnwys enw'r sefydliad sydd wedi'i gwneud, crynodeb o'r mater a godwyd a statws yr asesiad;
c) yn asesu cymhwysedd eich sefydliad a dweud wrthych beth yw'r canlyniad o fewn 30 diwrnod calendr (neu 15 diwrnod calendr os cafwyd bod y sefydliad yn gymwys o'r blaen (gweler paragraffau 5.19-5.21)) gan ddechrau o'r diwrnod ar ôl dyddiad cael yr uwch-gŵyn.

5.2 Os byddwn yn gweld bod eich sefydliad yn gymwys, byddwn yn bwrw ymlaen i ystyried yr uwch-gŵyn a byddwn yn ymateb i'r uwch-gŵyn (gan gynnwys nodi unrhyw sail dros wrthod yr uwch-gŵyn cyfan neu ran ohoni) o fewn 90 diwrnod calendr ar ôl canfod bod y sefydliad yn endid cymwys. Byddwn hefyd yn cyhoeddi crynodeb o'r uwch-gŵyn, ein hymateb iddi a'n rhesymau dros ein hymateb. Byddwn fel arfer yn ceisio cyhoeddi'r uwch-gŵyn lawn a'r dystiolaeth ategol ochr yn ochr â'n hymateb, oni bai fod rhesymau da dros beidio.

5.3 Gall yr amseroedd hyn newid os oes angen rhagor o wybodaeth i wneud yr asesiad cymhwysedd neu i ystyried yr uwch gŵyn yn llawn (gweler paragraffau 5.29-5.30).

5.4 Bydd Ofcom yn ceisio cydweithio â'r sefydliad sy'n gwneud uwch-gŵyn yn ystod y broses. Gall y dull gorau o wneud hyn amrywio o un achos i'r llall.

Ymateb i uwch-gŵyn

5.5 Wrth ystyried sut mae ymateb i uwch-gŵyn, byddwn yn glynu wrth yr un egwyddorion sy'n sail i'n holl weithgarwch rheoleiddio, a ddylai fod yn dryloyw, yn atebol, yn gymesur, yn gyson ac wedi'i dargedu dim ond at achosion lle mae angen cymryd camau.[32]

5.6 Mae canlyniadau posibl uwch-gŵyn yn cynnwys y canlynol (ond heb fod yn gyfyngedig iddynt):

- camau rheoleiddio gan Ofcom (gan gynnwys dechrau cymryd camau gorfodi yn erbyn gwasanaeth rheoleiddiedig, ond heb fod yn gyfyngedig i hynny);
- agor prosiect polisi i ystyried mesurau newydd y dylid eu cynnwys mewn Codau;
- cynnal rhagor o ymchwil defnyddwyr er mwyn deall y mater yn well;
- rhoi gwybod i reoleiddiwr, corff gorfodi neu awdurdod arall am yr uwch-gŵyn;
- cyfeirio'r mater at yr Adran Gwyddoniaeth, Arloesi a Thechnoleg pan fydd y mater y tu allan i gylch gwaith Ofcom;
- peidio â chymryd unrhyw gamau; a/neu ganfod bod yr uwch-gŵyn yn ddi-sail.

5.7 Nid yw'r rhestr uchod yn un gynhwysfawr. Dylid nodi hefyd y gallai uwch-gŵyn gynhyrchu mwy nag un canlyniad yn dibynnu ar y materion a godwyd. Os na fyddwn yn cymryd camau ar unwaith mewn perthynas ag uwch-gŵyn, mae'n bosibl y bydd yr wybodaeth yn yr uwch-

[32] Adran 3(3) Deddf Cyfathrebiadau 2003.

gŵyn yn dal yn rhan o'n gwaith casglu gwybodaeth gyffredinol ac efallai y byddwn yn penderfynu cymryd camau yn y dyfodol wrth i amgylchiadau newid ac wrth i ragor o wybodaeth ddod ar gael. Pan fydd uwch-gŵyn yn ymwneud â mater rydym yn ystyried y bydd gwaith presennol neu sydd ar y gweill, neu ddyletswyddau yn y dyfodol sy'n dod i rym, yn mynd i'r afael ag ef, byddwn yn dweud hynny yn ein hymateb.

5.8 Efallai y byddwn hefyd yn grwpio neu'n cysylltu ein hymateb ag uwch-gŵynion tebyg (ond nid dyblyg) mewn un ymateb, os cânt eu derbyn o fewn cyfnod sy'n gorgyffwrdd.

5.9 Os ydym o'r farn ei bod yn briodol cymryd camau gorfodi o ganlyniad i faterion a godwyd yn yr uwch-gŵyn, nid yw llinell amser ymateb i uwch-gŵyn yn ein hatal rhag dechrau unrhyw gamau gorfodi cyn i'r terfyn amser o 90 diwrnod ar gyfer ymateb ddod i ben. Fodd bynnag, mae'n annhebygol y bydd ystyried uwch-gŵyn yn unig yn dod i ben gyda phenderfyniad bod gwasanaeth yn torri ei ddyletswyddau. Bydd Ofcom yn defnyddio ei fframwaith blaenoriaeth wrth ystyried camau gorfodi, a byddwn yn ystyried uwch-gŵyn ochr yn ochr â ffynonellau gwybodaeth eraill. Edrychwch ar Ganllawiau Gorfodi Diogelwch Ar-lein Ofcom i gael rhagor o wybodaeth am sut rydym yn ystyried camau gorfodi.[33]

5.10 Gall uwch-gŵyn ymwneud â mater y mae Ofcom eisoes yn ei ystyried ar gyfer camau gorfodi. Efallai na fydd yn bosibl cyflwyno ymyriad i gyd-fynd â'n hymateb neu drafod yn gyhoeddus ein hystyriaeth o gamau gorfodi yn ystod y cyfnod ymateb i'r uwch-gŵyn (os, er enghraifft, y gallai gwneud hynny beryglu'r gwaith o gasglu tystiolaeth).

5.11 Os ydym wedi canfod nad oes sail i'r uwch-gŵyn neu nad oes angen cymryd camau pellach, byddwn yn rhoi ein rhesymau yn yr ymateb ysgrifenedig i'r sefydliad ac yn y crynodeb cyhoeddus.

Y broses yn fanwl

Cydnabod ein bod wedi cael yr uwch-gŵyn

5.12 Ar ôl i Ofcom gael uwch-gŵyn gan sefydliad, byddwn yn cydnabod ein bod wedi'i chael dros e-bost gan yr unigolyn sy'n cynrychioli'r sefydliad cyn gynted ag sy'n ymarferol. Os yw'r uwch-gŵyn wedi cael ei chyflwyno gan fwy nag un sefydliad, dim ond y prif sefydliad y bydd Ofcom yn rhoi gwybod iddo. Bydd y gydnabyddiaeth hefyd yn cynnwys y dyddiad y cafodd Ofcom y gŵyn.

Sut mae Ofcom yn asesu cymhwysedd sefydliadau

5.13 Oni bai bod y sefydliad wedi'i ganfod yn gymwys yn flaenorol, bydd gan Ofcom 30 diwrnod calendr o'r diwrnod ar ôl dyddiad cael yr uwch-gŵyn i ystyried cymhwysedd y sefydliad sy'n gwneud yr uwch-gŵyn. Bydd Ofcom yn ystyried y dystiolaeth a gyflwynir yn unol ag adran 3 y canllawiau hyn ac yn penderfynu a yw pob maen prawf yn cael ei fodloni.

5.14 Fel y nodir ym mharagraffau 5.29-5.30, mae'n bwysig bod sefydliadau'n ymateb i gwestiynau am eglurhad neu geisiadau ffurfiol am wybodaeth. Ni fyddwn yn gallu ystyried uwch-gŵyn os na fyddwn yn cael yr wybodaeth angenrheidiol i gwblhau'r asesiad cymhwysedd.

5.15 Bydd Ofcom yn rhoi gwybod i'r sefydliad am ganlyniad ei asesiad cymhwysedd cyn gynted ag sy'n ymarferol ar ôl cwblhau'r asesiad, ynghyd â'r dyddiad y cafodd yr asesiad ei wneud.

[33] Ofcom, Canllawiau Gorfodi Diogelwch Ar-lein Ofcom.

Os byddwn wedi penderfynu nad yw sefydliad yn gymwys, byddwn fel arfer yn egluro'r rhesymau dros y penderfyniad hwn.

5.16 Os nad yw'r sefydliad yn cael ei ystyried yn endid cymwys, bydd Ofcom yn cwblhau'r broses uwch-gŵyn ac ni fydd yn bwrw ymlaen ag asesu sylwedd yr uwch-gŵyn. Fodd bynnag, mae'n bosibl y byddwn yn dal i ystyried a yw'r gŵyn yn codi materion y dylid eu hystyried y tu allan i'r broses uwch-gwynion ffurfiol. Efallai y bydd Ofcom yn penderfynu cyhoeddi canlyniad yr asesiad cymhwysedd wrth adrodd ar uwch-gwynion yn fwy cyffredinol.

5.17 Os canfyddir bod sefydliad yn endid cymwys, byddwn yn symud ymlaen i'r asesiad derbynioldeb a nodir yn yr adran nesaf isod.

5.18 Os byddwn yn canfod nad yw sefydliad yn gymwys i wneud uwch-gŵyn, ni ddylai'r sefydliad geisio gwneud uwch-gŵyn eto oni bai fod newid sylweddol wedi bod mewn amgylchiadau sy'n golygu ei fod bellach yn ystyried ei fod yn gymwys.

Y broses ar gyfer sefydliadau y dyfarnwyd eu bod yn gymwys yn y gorffennol

5.19 Os yw Ofcom wedi dyfarnu bod sefydliad yn endid cymwys yn y gorffennol, gall y sefydliad wneud cais am asesiad cymhwysedd byrrach ar gyfer uwch-gŵynion dilynol a wneir o fewn pum mlynedd i'r diwrnod y rhoddodd Ofcom wybod i'r endid ei fod yn gymwys. Os yw'r endid cymwys yn dymuno cyflwyno uwch-gŵyn arall (ar yr amod ei bod fwy na chwe mis ar ôl cyflwyno'r uwch-gŵyn ddiwethaf, gweler paragraff 4.49), yn hytrach nag ailgyflwyno'r dystiolaeth ategol, gall ddarparu datganiad na fu unrhyw newidiadau i'r wybodaeth a ddarparwyd yn flaenorol a gofyn i Ofcom gwtogi'r cyfnod asesu cymhwysedd 30 diwrnod i 15 diwrnod.

5.20 Bydd gan Ofcom wedyn 15 diwrnod i ailgadarnhau ei gymhwysedd. Os oes unrhyw newidiadau wedi bod i'r wybodaeth a ddarparwyd yn flaenorol, bydd yn rhaid i'r sefydliad gyflwyno gwybodaeth newydd er mwyn i Ofcom ailasesu cymhwysedd. Os bu newid mewn amgylchiadau sy'n golygu bod Ofcom o'r farn nad yw'r meini prawf cymhwysedd yn cael eu bodloni mwyach, bydd Ofcom yn penderfynu nad yw'r sefydliad yn gymwys.

5.21 Bydd yr holl ofynion eraill ynghylch derbynioldeb uwch-gŵyn yn dal i fod yn berthnasol.

Sut mae Ofcom yn asesu derbynioldeb uwch-gŵyn

5.22 Os canfyddir bod sefydliad yn endid cymwys, bydd Ofcom yn symud ymlaen i ystyried a yw'r meini prawf derbynioldeb wedi cael eu bodloni. Dyma ddechrau'r cyfnod 90 diwrnod sydd gan Ofcom i ymateb i uwch-gŵyn. Fel y nodir yn Adran 4, bydd hyn yn cynnwys gwerthuso a yw'r gŵyn yn y fformat cywir, a yw'r sail dros wneud uwch-gŵyn yn cael ei bodloni, ac a yw Ofcom yn gallu gwerthuso'r dystiolaeth ategol.

5.23 Pan fydd Ofcom yn dod i'r casgliad nad oes dadl resymegol dros wneud uwch-gŵyn neu fod angen eglurhad o'r uwch-gŵyn arnom, byddwn yn cysylltu â'r sefydliad cyn gynted â phosibl, gan nodi'r wybodaeth bellach neu'r eglurhad sydd ei angen.

5.24 Os bydd Ofcom yn penderfynu nad yw'r meini prawf derbynioldeb yn cael eu bodloni, byddwn yn rhoi gwybod i'r endid cymwys na allwn ystyried y gŵyn fel uwch-gŵyn. Fel y nodir ym mharagraff 4.49, mae'r rheol chwe mis yn berthnasol hyd yn oed os yw Ofcom yn penderfynu nad yw'r gŵyn yn dderbyniol. Felly, rydym yn ailadrodd pwysigrwydd bod sefydliadau'n dilyn y canllawiau hyn yn agos ac yn ymgysylltu ag Ofcom yn gynnar i sicrhau eu bod yn deall y gofynion. Byddwn yn ceisio rhoi gwybod i sefydliadau cyn gynted â phosibl a yw eu cwyn yn dderbyniol ai peidio.

Sut bydd Ofcom yn ystyried yr uwch-gŵyn

5.25 Pan fydd y meini prawf cymhwysedd a derbynioldeb yn cael eu bodloni, bydd Ofcom wedyn yn cynnal asesiad sylweddol o'r materion a godwyd yn yr uwch-gŵyn ac yn ystyried yr opsiynau ymateb sydd ar gael (fel y nodir yn 5.5-5.11).

5.26 Bydd Ofcom yn gwerthuso'r dystiolaeth a'r dadleuon ac, yn ôl yr angen, yn gofyn am ragor o wybodaeth er mwyn deall y mater. Bydd yr wybodaeth sydd ei hangen yn amrywio o un achos i'r llall, ond gallai gynnwys:

- ymchwil mewnol, ar sail yr wybodaeth sydd ar gael i Ofcom;
- cysylltu â chyrff neu wasanaethau rheoleiddiedig perthnasol sy'n cynrychioli gwasanaethau rheoleiddiedig er gwybodaeth;
- gwneud ceisiadau am wybodaeth gan y sefydliad sy'n gwneud uwch-gŵyn;[34]
- cysylltu â sefydliadau arbenigol, cyrff eiriolaeth, rheoleiddwyr a/neu adrannau'r llywodraeth i gael gwybodaeth.

5.27 Os yw'n briodol, bydd cyfarfod yn cael ei drefnu rhwng Ofcom a'r sefydliad sy'n gwneud uwch-gŵyn yn ystod y cyfnod asesu 90 diwrnod i drafod unrhyw gwestiynau uniongyrchol am y dystiolaeth a gyflwynwyd ac i nodi'r camau nesaf posibl i werthuso'r materion a godwyd gan yr uwch-gŵyn a'r opsiynau sydd ar gael i ymateb iddynt.

5.28 Bydd Ofcom yn ystyried a yw'r uwch-gŵyn yn codi materion sydd hefyd yn dod o fewn cylch gwaith rheoleiddiwr neu awdurdod arall. Os felly, bydd Ofcom yn rhannu crynodeb cyhoeddedig o'r uwch-gŵyn ac yn cydlynu â'r rheoleiddiwr neu'r awdurdod perthnasol er mwyn gallu penderfynu sut i fwrw ymlaen â'r uwch-gŵyn.

Esboniadau a cheisiadau am ragor o wybodaeth

5.29 Os ydym o'r farn nad oes gennym ddigon o wybodaeth i asesu cymhwysedd endid neu i ymateb i'r uwch-gŵyn gyfan neu ran ohoni, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn am ragor o wybodaeth. Mae'n bwysig bod sefydliadau sy'n gwneud uwch-gŵyn yn ymateb yn brydlon i gwestiynau am eglurhad neu geisiadau am ragor o wybodaeth.

5.30 Os byddwn yn gofyn am ragor o wybodaeth, gallwn 'stopio'r cloc' ac ymestyn y cyfyngiad 90 diwrnod yn ôl nifer y diwrnodau sydd wedi mynd heibio rhwng yr amser rydym wedi ysgrifennu at yr endid a phan fyddwn wedi cael ymateb gyda'r wybodaeth y gofynnwyd amdani. Os na fyddwn yn cael y wybodaeth hon o fewn amser rhesymol, mae'n bosibl na fyddwn yn gallu ystyried yr uwch-gŵyn yn llawn a byddwn yn dweud hynny yn ein hymateb.

Ymateb Ofcom

5.31 Byddwn yn rhoi gwybod i chi am ein hymateb i'r uwch-gŵyn ac yn sicrhau bod ein hymateb ar gael i'r cyhoedd o fewn 90 diwrnod calendr ar ôl canfod bod yr endid yn gymwys. Y cyfnod hwn yw'r amser hiraf a ganiateir ar gyfer ymateb, ond byddwn yn ymdrechu i weithio cyn gynted â phosibl i ymateb.

Cyhoeddi uwch-gŵynion ac ymateb Ofcom

5.32 Fel arfer, byddwn yn nodi ar wefan Ofcom ein bod wedi cael uwch-gŵyn yn fuan ar ôl i ni ei chael, gan gynnwys enw'r sefydliad sy'n gwneud yr uwch-gŵyn, crynodeb o'r mater(ion) a godwyd, a statws yr asesiad.

[34] Naill ai'n anffurfiol neu drwy roi hysbysiad gwybodaeth o dan adran 100(1) o'r Ddeddf.

5.33 Mae'n bosibl y byddwn wedi ein cyfyngu mewn rhai achosion o ran yr hyn y gallwn ei rannu ag uwch-achwynydd a'i wneud yn gyhoeddus, fel gwybodaeth sy'n ymwneud ag ymchwiliad gorfodi parhaus, gwybodaeth fusnes gyfrinachol neu wybodaeth gyfrinachol a rennir â ni gan bartneriaid.

5.34 Fel arfer bydd Ofcom yn cyhoeddi ein hymateb llawn ar ein gwefan, gan gynnwys pa gamau, os o gwbl, rydym yn bwriadu eu cymryd mewn ymateb i'r uwch-gŵyn. Bydd yr ymateb a gyhoeddir yn nodi'r rhesymau dros y penderfyniadau a wnaed. Er mwyn bod yn dryloyw, byddem fel arfer yn ceisio cyhoeddi testun llawn uwch-gŵyn a'r dystiolaeth y mae sefydliad yn ei darparu i gefnogi eu huwch-gŵyn, ochr yn ochr â'n hymateb. Ni fyddwn fel arfer yn cyhoeddi'r wybodaeth a'r dystiolaeth a ddarperir i gefnogi asesiad cymhwysedd, er y byddwn fel arfer yn cyhoeddi sylwedd ein hasesiad cymhwysedd (mewn fformat nad yw'n gyfrinachol os oes angen).

5.35 Efallai y byddwn hefyd yn cyhoeddi diweddariadau ar gamau dilynol a gymerwyd.

Cyfrinachedd a datgelu gwybodaeth

5.36 Mewn rhai achosion, gall uwch-gwynion neu dystiolaeth gysylltiedig gynnwys gwybodaeth gyfrinachol – at y dibenion hyn rydym yn golygu gwybodaeth sy'n ymwneud â materion corff neu faterion preifat unigolyn, y byddai neu y gallai eu cyhoeddi effeithio'n ddifrifol ac yn niweidiol ar fuddiannau'r corff neu'r unigolyn hwnnw. Dylai sefydliad sy'n gwneud uwch-gŵyn nodi unrhyw wybodaeth gyfrinachol o'r fath yn glir ac egluro, wrth wneud y gŵyn, ei resymau dros ei hystyried yn gyfrinachol. Bydd Ofcom yn ystyried unrhyw sylwadau a wneir gan achwynwyr y dylid ystyried gwybodaeth benodol yn gyfrinachol. Fodd bynnag, mater i Ofcom yw penderfynu beth sy'n gyfrinachol neu ddim yn gyfrinachol gan ystyried unrhyw ddiffiniadau statudol a chyfraith gyffredin perthnasol.

5.37 Mae unrhyw wybodaeth gyfrinachol a ddarperir i Ofcom yn amodol ar gyfyngiadau ar ei datgelu ymhellach o dan gyfraith cyfrinachedd gyffredin. Mewn llawer o achosion, mae gwybodaeth sy'n cael ei darparu i Ofcom hefyd yn rhwym wrth gyfyngiadau statudol sy'n ymwneud â datgelu'r wybodaeth honno (p'un ai bod y wybodaeth honno'n wybodaeth gyfrinachol ai peidio).[35] Er enghraifft, pan fyddwn wedi casglu gwybodaeth sy'n ymwneud â busnes penodol wrth arfer ein pwerau, mae adran 393 o Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 yn egluro na all Ofcom ddatgelu'r wybodaeth honno heb ganiatâd y sawl sy'n rhedeg y busnes hwnnw, oni bai fod hyn yn cael ei ganiatáu at ddibenion penodol wedi'u diffinio (ac mewn nifer o achosion dim ond i bobl benodol), fel y nodir yn is-adrannau (2) i (7).[36] Un o'r dibenion hynny yw pan fyddwn yn ystyried bod angen datgelu er mwyn hwyluso'r gwaith o arfer ein swyddogaethau diogelwch ar-lein. Mae'n drosedd i berson ddatgelu gwybodaeth yn groes i adran 393.[37]

5.38 Mae gan Ofcom lawer o brofiad o ddelio â gwybodaeth gyfrinachol ac mae'n ymwybodol o bwysigrwydd ei diogelu. Yn gyffredinol, byddwn yn hepgor gwybodaeth gyfrinachol o'n cyhoeddiadau neu'n ei dal yn ôl wrth ddatgelu. Fodd bynnag, o bryd i'w gilydd, byddwn yn ystyried ei bod yn briodol ei datgelu pan ganiateir hynny gan y gyfraith. Wrth benderfynu a

[35] Am y rheswm hwn, nid ydym fel arfer yn credu bod angen llofnodi cytundebau peidio â datgelu.
[36] Nid yw'r cyfyngiad cyffredinol hwn yn berthnasol mewn rhai amgylchiadau, gan gynnwys pan fydd Ofcom yn cyhoeddi adroddiad o dan y Ddeddf – er yn yr amgylchiadau hyn, rhaid i Ofcom ystyried yr angen i eithrio rhag cyhoeddi, cyn belled ag y bo'n ymarferol, gwybodaeth gyfrinachol - neu gyhoeddi manylion camau gorfodi o dan y Ddeddf – er na chaiff Ofcom gyhoeddi gwybodaeth gyfrinachol yn yr amgylchiadau hyn.
[37] Adran 393 o'r Ddeddf Cyfathrebiadau (cyfyngiadau cyffredinol ar ddatgelu gwybodaeth), gweler Adran 115 o'r Ddeddf, Rhan 4, Pennod 4.

ddylid datgelu gwybodaeth gyfrinachol ai peidio, byddwn yn pwyso a mesur yn ofalus yr angen i ddatgelu ac unrhyw bryderon neu wrthwynebiadau a godir gan y sawl sy'n darparu'r wybodaeth mewn perthynas â'i datgelu. Os ydym yn bwriadu datgelu gwybodaeth y mae rhywun yn ei hystyried yn gyfrinachol, byddwn fel arfer yn egluro ein bwriad i ddatgelu'r wybodaeth yn gyntaf (gan gynnwys y cyd-destun y bwriadwn ei datgelu ynddo) ac yn rhoi cyfle i'r unigolyn wneud sylwadau am hyn.[38] Mewn amgylchiadau lle na allwn ddatrys gwrthwynebiadau drwy ddeialog adeiladol ond ein bod yn dal o'r farn bod angen i ni ddatgelu, byddwn yn rhoi rhybudd ymlaen llaw iddynt. Bydd hyn yn rhoi cyfle i'r unigolyn dan sylw herio ein penderfyniad.

5.39 Mewn rhai achosion, mae'n bosibl y byddwn yn penderfynu peidio â chyhoeddi gwybodaeth benodol, hyd yn oed pan nad yw'n gyfrinachol. Er enghraifft, efallai y byddwn yn penderfynu peidio â chyhoeddi deunydd trallodus fel naratifau am hunanladdiad, ar y sail y gallai hyn achosi trallod diangen ac na fyddai'n hwyluso'r gwaith o gyflawni ein swyddogaethau.

Gwybodaeth ar gyfer gwasanaethau rheoleiddiedig

5.40 Rhaid i uwch-gŵynion ymwneud ag un neu fwy o wasanaethau rheoleiddiedig, neu ymddygiad un neu fwy o ddarparwyr gwasanaeth. Felly, rydym yn disgwyl y bydd Ofcom yn rhyngweithio â'r darparwyr gwasanaethau rheoleiddiedig perthnasol yn ystod y broses uwch-gwynion. Fodd bynnag, bydd union ffurf y rhyngweithio hwnnw'n amrywio gan ddibynnu ar destun uwch-gŵyn.

5.41 Mae'n bosibl y byddwn yn defnyddio ein pwerau casglu gwybodaeth statudol yn ystod asesiad uwch-gŵynion os ydym o'r farn bod angen darparu gwybodaeth i flaenoriaethu ein gwaith yn effeithiol neu i werthuso a yw'r dystiolaeth sydd ar gael i ni yn golygu bod angen cynnal ymchwiliad.

5.42 Edrychwch ar y Canllawiau ar Bwerau Gwybodaeth Diogelwch Ar-lein[39] i gael rhagor o wybodaeth am beth yw pwerau casglu gwybodaeth diogelwch ar-lein Ofcom, pryd a sut gallem ddefnyddio pob pŵer, y rhwymedigaethau ar randdeiliaid i gydymffurfio â'r pwerau a chanlyniadau posibl peidio â chydymffurfio.

5.43 Os byddwn yn credu ei bod yn briodol dechrau cymryd camau gorfodi ffurfiol mewn ymateb i uwch-gŵyn, byddwn yn dilyn ein Canllawiau Gorfodi Diogelwch Ar-lein cyhoeddedig.[40]

Chwythu'r Chwiban

5.44 Os ydych chi'n gweithio mewn sector rydym yn ei reoleiddio, gallwch roi gwybod i Ofcom fel chwythwr chwiban o dan Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998. Gweler ein polisi Chwythu'r Chwiban ar ein gwefan.

[38] Mae'n bosibl y bydd amgylchiadau lle nad yw hyn yn briodol, er enghraifft pan fyddwn yn datgelu gwybodaeth i reoleiddiwr tramor at ddibenion ymchwiliad troseddol tramor sy'n ymwneud â swyddogaethau rheoleiddio ar-lein y rheoleiddiwr tramor a gallai rhoi hysbysiad o'n bwriad i ddatgelu'r wybodaeth i'r rheoleiddiwr tramor niweidio ei ymchwiliad.
[39] Ofcom, Canllawiau ar Bwerau Gwybodaeth Diogelwch Ar-lein
[40] Ofcom, Canllawiau Gorfodi Diogelwch Ar-lein Ofcom

A1. Templed ar gyfer cyflwyno uwch-gŵyn

Ar gyfer cwynion a wneir gan endidau cymwys o dan Reoliadau Uwch-gŵynion (Materion Gweithdrefnol a Chymhwysedd) 2025.

Cyn llenwi'r templed hwn, darllenwch ganllawiau uwch-gŵynion Ofcom yn ofalus. Gall cwyn nad yw'n dilyn y canllawiau gael ei gwrthod.

Cyn cyflwyno'r templed hwn, dywedwch wrth Ofcom eich bod yn bwriadu gwneud uwch-gŵyn ar y ffurflen we hon, a byddwn yn rhoi cyfeiriad e-bost i chi anfon y templed wedi'i lenwi a'r dystiolaeth atodol ofynnol.

Manylion sylfaenol

Blwch 1: manylion sylfaenol	
Enw'r sefydliad (y prif sefydliad, os yw'n gŵyn a gyflwynir ar y cyd)	
Unigolyn a enwir yn y sefydliad	
Os yw'n gwmni cofrestredig, rhif Tŷ'r Cwmnïau Os yw'n elusen gofrestredig, rhif yr elusen	
Cyfeiriad e-bost	
Cyfeiriad	
Os cyflwynir y gŵyn ar y cyd, enwau'r sefydliadau sy'n cydlofnodi	
Rhowch grynodeb lefel uchel o'ch cwyn y gall Ofcom ei gyhoeddi.	
Nodwch unrhyw adrannau neu atodiadau sy'n gyfrinachol yn eich barn chi.	

Gofynion cymhwyso

Os yw Ofcom wedi canfod eich bod yn gymwys yn ystod y pum mlynedd diwethaf, ewch i Flwch 3.

Blwch 2: gofynion cymhwystra	
Cynrychioli buddiannau gwasanaethau rheoleiddiedig, neu aelodau o'r cyhoedd	
A yw eich sefydliad yn endid sy'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr/aelodau o'r cyhoedd/grŵp penodol o ddefnyddwyr/aelodau'r cyhoedd? Nodwch pa grŵp/grwpiau mae eich sefydliad yn eu cynrychioli.	

Esboniwch genhadaeth graidd eich sefydliad a sut mae'n cynrychioli buddiannau defnyddwyr/aelodau o'r cyhoedd/grŵp penodol o ddefnyddwyr/aelodau o'r cyhoedd.	
Amlinellwch y gweithgareddau diweddar a gynhaliwyd gan eich sefydliad a sut maent yn cefnogi buddiannau'r rhai y mae eich sefydliad yn eu cynrychioli.	
Amlinellwch ac esboniwch pa ddogfennau sylfaenol rydych chi wedi'u darparu ar gyfer eich sefydliad (h.y. Erthyglau Cymdeithasu, dogfennau cyfansoddiad, ac ati)	
Gweithredu'n annibynnol ar wasanaethau rheoleiddiedig	
Rhowch fanylion trefniadau llywodraethu ac atebolrwydd eich sefydliad. Nodwch unrhyw ddogfennau rydych yn eu darparu.	
Rhowch fanylion am ffynonellau cyllid eich sefydliad (h.y. cyfrifon ac adroddiadau blynyddol). Os ydych chi wedi bod yn gweithredu am lai na 12 mis, amlinellwch sut rydych chi'n cael eich ariannu.	
A oes unrhyw wrthdaro (go iawn neu ymddangosiadol) rhwng buddiannau neu resymau eraill pam na fyddech chi neu eich sefydliad yn cael eich ystyried yn annibynnol ar wasanaethau rheoleiddiedig? Esboniwch y rhain a sut y cânt eu lliniaru.	
Cyfrannu'n sylweddol, fel arbenigwr, at drafodaethau cyhoeddus am faterion diogelwch ar-lein	
Rhowch wybodaeth sy'n dangos sut mae'r sefydliad yn cyfrannu'n sylweddol, fel arbenigwr, yn rheolaidd at drafodaethau cyhoeddus am unrhyw agwedd ar faterion diogelwch ar-lein.	
Rhoi sylw dyledus i ganllawiau uwch-gŵynion Ofcom	
Cadarnhewch eich bod wedi darllen canllawiau Ofcom ac wedi dilyn y prosesau sydd wedi'u nodi ynddynt.	

Sefydliadau y dyfarnwyd eu bod yn gymwys yn flaenorol

Blwch 3: Sefydliadau y dyfarnwyd eu bod yn gymwys yn flaenorol	
Yn ystod y pum mlynedd diwethaf, ydy Ofcom wedi dyfarnu bod eich sefydliad yn gymwys?	☐ Ydy (atebwch y cwestiynau isod) ☐ Na (ewch i'r blwch nesaf)
A oes unrhyw newidiadau wedi bod i'ch sefydliad ers i chi gael eich dyfarnu'n gymwys yn flaenorol?	☐ Ydw ☐ Nac ydw
Os oes, amlinellwch y rhain ac esboniwch pam eich bod o'r farn bod y sefydliad yn dal yn gymwys.	
Cadarnhewch a ydych chi am i Ofcom leihau'r cyfnod asesu cymhwysedd i 15 diwrnod.	☐ Ydw ☐ Nac ydw

Derbynioldeb y gŵyn

Blwch 4: derbynioldeb	
Rhestrwch y gwasanaeth/gwasanaethau neu'r darparwr/darparwyr gwasanaethau rheoleiddiedig y mae'r gŵyn yn ymwneud â nhw:	
Nodwch ac esboniwch nodwedd un neu ragor o wasanaethau rheoleiddiedig, neu ymddygiad un neu fwy o ddarparwyr gwasanaethau o'r fath, neu'r cyfuniad o nodweddion ac ymddygiad, y mae'r gŵyn yn ymwneud â hwy:	
I ba un o'r seiliau yn adran 169(1)(a), (b) neu (c) o Ddeddf Diogelwch Ar-lein 2023 y mae'r gŵyn yn berthnasol? Dewiswch bob un sy'n berthnasol, os oes mwy nag un yn berthnasol.	Mae nodwedd un neu ragor o wasanaethau rheoleiddiedig, neu ymddygiad un neu fwy o ddarparwyr gwasanaethau o'r fath, neu unrhyw gyfuniad o nodweddion o'r fath ac ymddygiad o'r fath yn, yn ymddangos fel pe bai yn, neu'n cyflwyno risg sylweddol o: ☐ (a) achosi niwed sylweddol i ddefnyddwyr gwasanaethau neu aelodau'r cyhoedd neu grŵp penodol o ddefnyddwyr o'r fath neu aelodau'r cyhoedd ☐ (b) cael effaith niweidiol sylweddol ar yr hawl i ryddid mynegiant o fewn cyfraith defnyddwyr gwasanaethau neu aelodau'r cyhoedd, neu grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau'r cyhoedd o'r fath

	☐ (c) fel arall yn cael effaith niweidiol sylweddol ar aelodau'r cyhoedd neu ddefnyddwyr, neu ar grŵp penodol o ddefnyddwyr neu aelodau'r cyhoedd o'r fath.
Amlinellwch pa ymchwil a thystiolaeth rydych chi wedi'u darparu i gefnogi eich cwyn.	
Esboniwch sut mae'r ymchwil a'r dystiolaeth yn cefnogi eich barn bod un o'r seiliau yn adran 169(1)(a), (b) neu (c) o Ddeddf Diogelwch Ar-lein 2023 wedi'i fodloni.	
Os yw'r uwch-gŵyn yn ymwneud ag un gwasanaeth rheoleiddiedig neu ddarparwr un neu fwy o wasanaethau rheoleiddiedig, esboniwch— (i) pam mae'r gŵyn yn arbennig o bwysig, neu (ii) sut mae'r gŵyn yn berthnasol i'r effeithiau ar nifer fawr iawn o ddefnyddwyr un gwasanaeth neu aelodau o'r cyhoedd	
Ydych chi wedi cysylltu â'r gwasanaethau perthnasol mewn perthynas â'r mater? Os felly, rhowch fanylion	

Datganiad cadarnhau

☐	Nid wyf wedi cyflwyno cwyn i Ofcom yn ystod y chwe mis diwethaf.
☐	Hyd y gwn i, nid yw mater y gŵyn hon yn cael ei ystyried gan lys yn y DU ar hyn o bryd.
☐	Hyd y gwn i, nid yw sylwedd y gŵyn hon yn cael ei ystyried gan reoleiddiwr arall yn y DU ar hyn o bryd.
☐	Hyd y gwn i, nid yw sylwedd fy nghwyn wedi cael ei ystyried gan Ofcom yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf.
☐	Rwyf wedi darllen canllawiau uwch-gŵynion Ofcom ac wedi rhoi sylw dyledus iddynt.
☐	Ni fyddaf yn cyflwyno cynnwys sensitif i Ofcom heb ei drafod ag Ofcom yn gyntaf.
☐	Byddaf yn ymateb i gwestiynau gan Ofcom am eglurhad.

☐	Mae'r wybodaeth yn y gŵyn hon, hyd eithaf fy ngwybodaeth, yn gywir ac yn wir.		
Enw		Llofnod	
Dyddiad cyflwyno i Ofcom			

Tystiolaeth o gymhwysedd

Nid yw hon yn rhestr wirio ragnodol ond mae'n cynrychioli ystod o dystiolaeth bosibl i gefnogi pob maen prawf.

Maen Prawf 1: Cynrychioli buddiannau defnyddwyr neu aelodau o'r cyhoedd

- Eglurhad o natur y sefydliad, y pwrpas, y gweithgareddau a'r sectorau yr ymdrinnir â hwy ac ers pryd mae'n bodoli (a hefyd ar gyfer unrhyw ganghennau masnachu).
- Rhif cofrestru'r elusen a/neu rif y cwmni (lle bo hynny'n berthnasol)
- Manylion cyfansoddiad y mudiad (er enghraifft, Memorandwm ac Erthyglau Cymdeithasu, dibenion elusennol), gan gynnwys ei statws cyfreithiol neu statudol.
- Adroddiadau blynyddol a/neu ddatganiadau effaith ar gamau a gymerwyd er budd defnyddwyr/aelodau o'r cyhoedd.
- Tystiolaeth yn dangos profiad o weithredu er budd defnyddwyr/grwpiau penodol, gydag enghreifftiau a thros ba gyfnod, fel astudiaethau achos.

Maen Prawf 2: Gweithredu'n annibynnol ar wasanaethau rheoleiddiedig

- Manylion cyfansoddiad y mudiad (er enghraifft, Memorandwm ac Erthyglau Cymdeithasu, dibenion elusennol), gan gynnwys ei statws cyfreithiol neu statudol.
- Cyfrifon blynyddol.
- Eglurhad o sut mae cyfansoddiad yr endid a'r trefniadau ar gyfer ei lywodraethu a'i atebolrwydd yn golygu y gellir dibynnu arno i weithredu'n annibynnol ar wasanaethau rheoleiddiedig.

Mewn rhai amgylchiadau, yn enwedig os yw'r sefydliad yn cael cyllid neu os oes ganddo gynrychiolwyr o wasanaethau rheoleiddiedig sy'n ymwneud â'i drefn lywodraethu, efallai y bydd yn briodol darparu'r dystiolaeth ganlynol:

- Dogfennau sy'n ymwneud â gweithdrefnau gwneud penderfyniadau'r sefydliad.
- Gwybodaeth am wrthdaro gwirioneddol neu ymddangosiadol rhwng buddiannau gan gyfarwyddwyr.
- Eglurhad ynghylch a oes unrhyw amodau o ran cyllid gan ddarparwyr gwasanaethau rheoleiddiedig.

Maen Prawf 3: Cyfrannu'n sylweddol, fel arbenigwr, at drafodaethau cyhoeddus am faterion diogelwch ar-lein

- Adroddiadau neu gyhoeddiadau.

- Dolenni i erthyglau/ymddangosiadau yn y cyfryngau.
- Trawsgrifiadau o dystiolaeth a roddir fel arbenigwr i ddethol pwyllgorau neu gyrff eraill.
- Gwybodaeth am ffyrdd proffesiynol eraill o siarad yn gyhoeddus, megis ymddangos mewn cynadleddau.
- Ymgyrchoedd neu fentrau ymwybyddiaeth y cyhoedd, ac adroddiadau gwerthuso ynghylch eu heffaith.
- CVs arbenigwyr sy'n gweithio yn y sefydliad (gallai gwybodaeth am brosiectau arbenigwr yn y gorffennol mewn sefydliad gwahanol fod yn dystiolaeth o arbenigedd).