
Negeseuon a galwadau niwsans

Diweddariad i'r cynllun gweithredu ar y cyd rhwng
Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac Ofcom

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg	1
2. Monitro galwadau niwsans	2
3. Cosbi'r rhai sy'n gyfrifol	6
4. Datrysiadau	8
5. Taclo sgamiau	11
6. Cynllun ar gyfer 2021	13

1. Trosolwg

Yn 2013, fe lansiodd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac Ofcom gynllun gweithredu i fynd i'r afael â'r niwed a achosir i ddefnyddwyr gan negeseuon a galwadau niwsans. Caiff y cynllun hwn ei adolygu'n flynyddol. Rydym yn adolygu'r cynllun hwn bob blwyddyn. Mae'r ddogfen hon yn nodi'r cynnydd a wnaed yn y meysydd canlynol o ran galwadau niwsans:

- galwadau marchnata (yn fyw ac wedi'u recordio), sy'n cael eu rheoleiddio gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth; a
- galwadau mud, a galwadau sy'n cael eu gadael, a reoleiddir gan Ofcom. ¹

Amlinellodd y [diweddariad blynyddol diweddaraf](#), a gyhoeddwyd ym mis Mai 2020, yr elfennau y byddem yn canolbwyntio arnynt:

- Cymryd camau a dargedir yn erbyn pobl neu gwmnïau nad ydynt yn dilyn ein rheolau.
- Codi ymwybyddiaeth a mynd i'r afael â sgamiau sy'n ymwneud â'r Coronafeirws (COVID-19), a pharhau i gefnogi gwaith Stop Scams UK.
- Gweithio gyda chwmnïau telathrebu i wella sut maen nhw'n rhwystro ac yn atal galwadau niwsans, drwy gynnal adolygiad o'r atebion sydd ar gael i ddefnyddwyr gan eu darparwr.
- Nodi cyfleoedd i rwystro a chosbi sefydliadau a phobl sy'n gyfrifol am alwadau niwsans trwy gydweithio â rheoleiddwyr ac asiantaethau gorfodi eraill.
- Rhannu gwybodaeth ag eraill, gan gynnwys partneriaid rhyngwladol ac asiantaethau gorfodi sy'n gyfrifol am fynd i'r afael â sgamiau a thwyll.

Mae ein diweddariad ym mis Mawrth 2021 yn sôn am y cynnydd a wnaed dros y 10 mis diwethaf ym mhob un o'r meysydd a restrir, ac yn dangos sut mae ein hymdrechion ar y cyd yn gwneud gwahaniaeth cadarnhaol i ddefnyddwyr. Mae gan Ofcom a'r ICO offer gorfodi o fewn ein cyfundrefnau ein hunain ond rydym yn cydnabod y gellir cyflawni canlyniadau'n fwy llwyddiannus trwy gydlyn rhwng rheoleiddwyr, gyda diwydiant ac ar draws sectorau. Mae'r diweddariad hwn yn rhoi manylion y ffyrddau gwaith ar y cyd y mae Ofcom a'r ICO eisoes yn ymwneud â nhw a'n cynlluniau i gydweithredu yn y dyfodol.

¹ Mae galwad sy'n cael ei gadael yn golygu galwad lle mae'r galwr yn cysylltu â'r derbynnydd, ond wedyn yn dod â'r alwad i ben pan fydd y person hwnnw yn ateb ei ffôn. Yn yr achosion hyn, mae Ofcom yn disgwyl y bydd y sawl sy'n ffonio yn chwarae neges fer wedi'i recordio a fydd yn dweud pwy ydyw ac yn rhoi ffordd i'r derbynnydd ddewis peidio â derbyn rhagor o alwadau. Galwad fud yw galwad pan nad yw'r derbynnydd yn clywed unrhyw beth.

2. Monitro galwadau niwsans

Mae cwynion am alwadau niwsans yn cael eu hadrodd i Ofcom ac i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO). Mae galwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael yn cael eu cofnodi gan Ofcom, ond mae galwadau marchnata byw ac wedi'u recordio'n cael eu cofnodi gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. Isod ceir esboniad o'r data cwynion a roddwyd i Ofcom a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn 2020.

Data cwynion

Data cwynion Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth

Yn 2020, derbyniodd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth gyfanswm o 103,733 o gwynion am negeseuon SMS a galwadau niwsans. Mae hyn yn ostyngiad o 25,621 o gwynion o flwyddyn i flwyddyn, neu 20% o ostyngiad ers 2019, pan gofnodwyd 129,354 o gwynion.

Roedd llawer o'r gostyngiad blynyddol hwn yn deillio o ostyngiad yn nifer y cwynion yn ystod y cyfnod clo cenedlaethol oherwydd y coronafeirws. Wrth i 2020 fynd yn ei flaen ac wrth i gwmnïau ddechrau ymaddasu i'r pandemig ac ymgorffori atebion gweithio o bell, mae nifer y cwynion nid yn unig wedi cynyddu ond maent bellach yn uwch na'r rhai a welwyd yn ystod misoedd olaf 2019. Rhwng mis Medi a mis Rhagfyr 2019, adroddwyd 36,124 o gwynion. Yn yr un cyfnod yn 2020, adroddwyd 45,965 o gwynion. Mae hyn yn gynydd o 9,841 o gwynion neu gynydd o 27% ac mae'n arwydd o duedd wrthdroadol yr ydym yn rhagweld y bydd yn parhau i mewn i 2021.

Yn ystod y cyfnod hwn, gwelwyd cynnydd mewn lefelau cwynion ar draws yr holl bynciau y gall pobl eu dewis wrth wneud adroddiad i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth am gŵyn. Mae hyn yn nod cynnydd mewn galwadau a negeseuon testun niwsans yn fwy cyffredinol, yn hytrach na bod hyn yn deillio o un neu ddau o ymgyrchoedd marchnata penodol. Mae'n bosib bod y gweithgarwch hwn wedi'i symbylu gan sefydliadau sy'n ceisio ail-gynnau busnes ac adennill rhai o'r colledion ariannol a gafwyd yn ystod y pandemig.

Nodwyd hefyd cynnydd sydyn mewn negeseuon testun twyllodrus, gyda llawer ohonynt yn ceisio elwa ar y pandemig a'r ymateb cenedlaethol. At hynny, adroddwyd am alwadau a negeseuon testun twyllodrus a ddefnyddiwyd gan sefydliadau fu'n elwa ar y pandemig i farchnata eu gwasanaethau a chynhyrchion, ynghyd â chwmnïau'n defnyddio negeseuon gwasanaeth cysylltiedig fel cyfrwng ar gyfer marchnata ychwanegol. Fe wnaeth Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ddarparu adnoddau i reoli ac ymchwilio i'r pryderon hyn (gweler sgamiau Coronafeirws (COVID-19) isod).

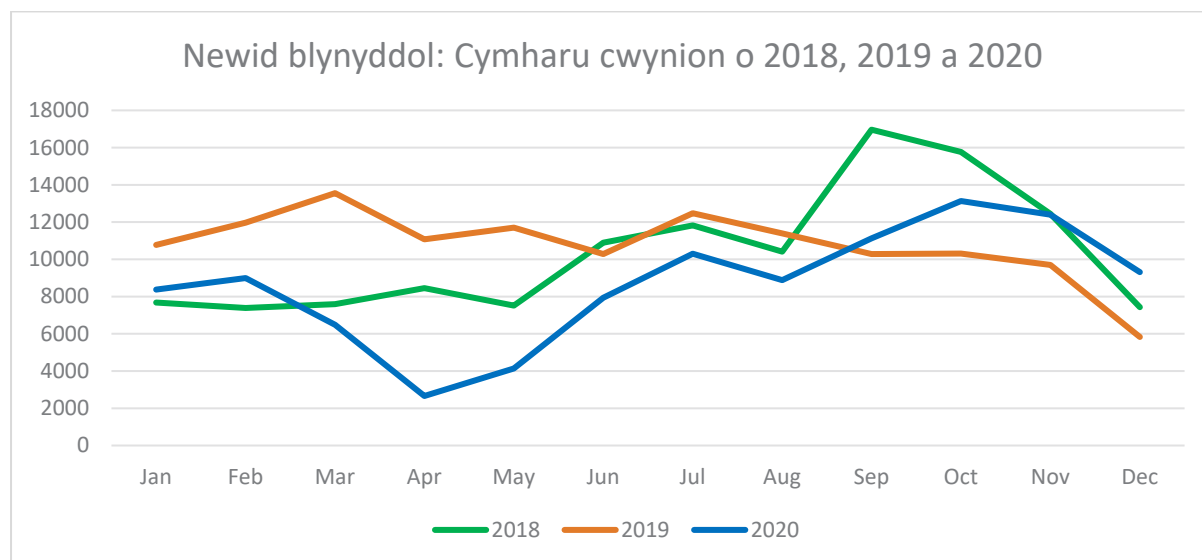
Wrth symud ymlaen, mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn rhagweld y bydd cynnydd mewn pryderon ynghylch benthyciadau diwrnod cyflog ac ymyrraeth i fusnes, gan gyd-fynd â diwedd y cymorth ffyrlo ac ergyd ariannol barhaus y pandemig. Rydyn ni'n rhagweld cynnydd mewn sgamiau arbed ynni a gwella cartrefi hefyd wrth i gynllun Grant Cartrefi Gwyrdd y Llywodraeth fynd rhagddo.

Wrth edrych ar dueddiadau dros y tymor hwy, yn ystod y pum mlynedd diwethaf mae nifer y cwynion sydd wedi dod i law wedi gostwng o 62,930 neu 38% ers 2015, pan dderbyniwyd 166,663 o gwynion. Serch hynny, roedd nifer y cwynion yn destun cynnydd penodol rhwng diwedd mis Mehefin 2018 a dechrau mis Awst 2019, y tybir mai'r achos oedd cynnydd yn ymwybyddiaeth y cyhoedd o Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac felly cynnydd mewn gweithgarwch adrodd, gan ddilyn cyflwyno rheoliadau cryfach gysylltiedig â gweithgarwch galwadau niwsans a'r Rheoliad

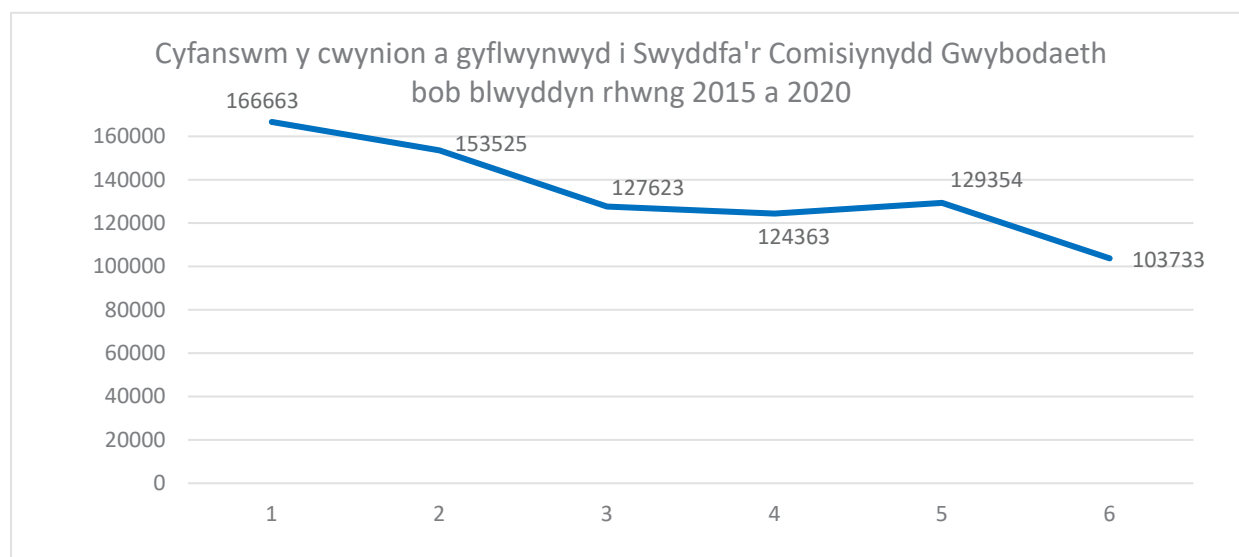
Diogelu Data Cyffredinol (GDPR). Ochr yn ochr â'r gostyngiad mewn pryderon yn rhan gyntaf 2020 a achoswyd gan y cyfnod clo cenedlaethol cyntaf, mae'n debyg bod y ffigurau cwynion dros y tair blynedd diwethaf yn llawer tebycach na'r hyn y mae'r data'n ei awgrymu.

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth wedi sefydlu adnodd ar-lein newydd ar gyfer adrodd am bryderon marchnata e-bost. Yn 2020, adroddwyd 5,130 o bryderon am y rhain i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

Ffigur 1: Cyfanswm y cwynion a gyflwynwyd i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn 2018, 2019 a 2020



Ffigur 2: Cyfanswm y cwynion a gyflwynwyd i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth bob blwyddyn (2015-2020)



Data cwynion Ofcom

Mae Ofcom yn derbyn ac yn cofnodi cwynion defnyddwyr am alwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael. Yn 2020, fe dderbyniom 25,342 o gwynion am y mathau hyn o alwadau digroeso. Dyma

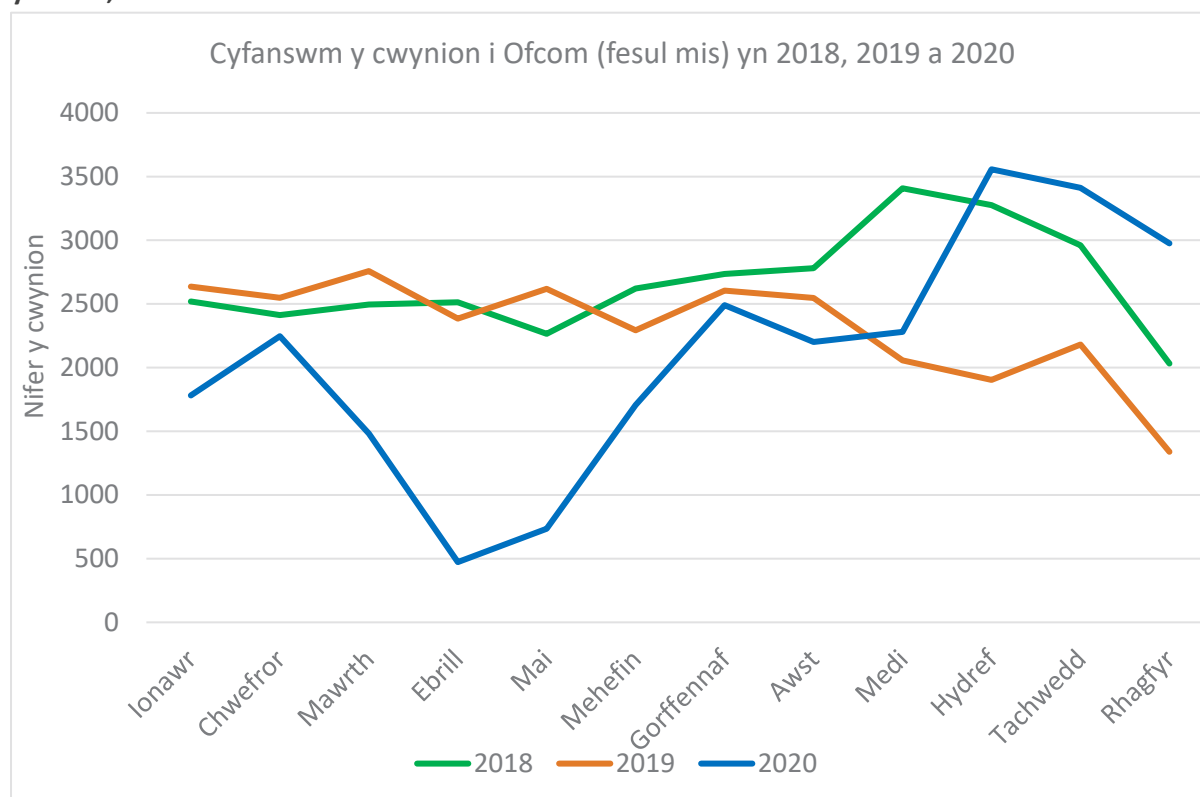
hanner y nifer a dderbyniwyd yn 2015 pan gafwyd y nifer mwyaf o gwynion (46,648). Mae nifer y cwynion hefyd wedi gostwng 9% o'i gymharu â'r un adeg y llynedd (27,869).

Wrth i'r wlad ddelio â'r pandemig yn 2020, mae wedi effeithio ar nifer y cwynion am alwadau niwsans. O ddechrau'r cyfnod clo cenedlaethol ym mis Mawrth 2020, fe wnaethom ddechrau gweld gostyngiad sylweddol yn nifer y cwynion am alwadau niwsans o'i gymharu â blynyddoedd blaenorol (gweler Ffigur 4 isod).

Er enghraifft, rhwng mis Ebrill a mis Mehefin 2020, fe dderbyniom gyfanswm o 2,699 o gwynion o'i gymharu â 7,297 o gwynion ar gyfer yr un cyfnod yn 2019. Roedd y gostyngiad hwn mewn cwynion yn cyd-fynd â dechrau'r cyfnod clo cenedlaethol cyntaf yn y DU ar 26 Mawrth oherwydd y pandemig. Ar ben hynny, rhwng mis Ebrill a mis Mehefin 2020, aeth nifer o wledydd eraill o amgylch y byd i'w cyfnodau clo eu hunain neu osod cyfyngiadau gweithio a allai fod wedi atal busnesau sy'n cynhyrchu galwadau niwsans rhag gweithredu yn ôl eu capasiti arferol, os o gwbl.

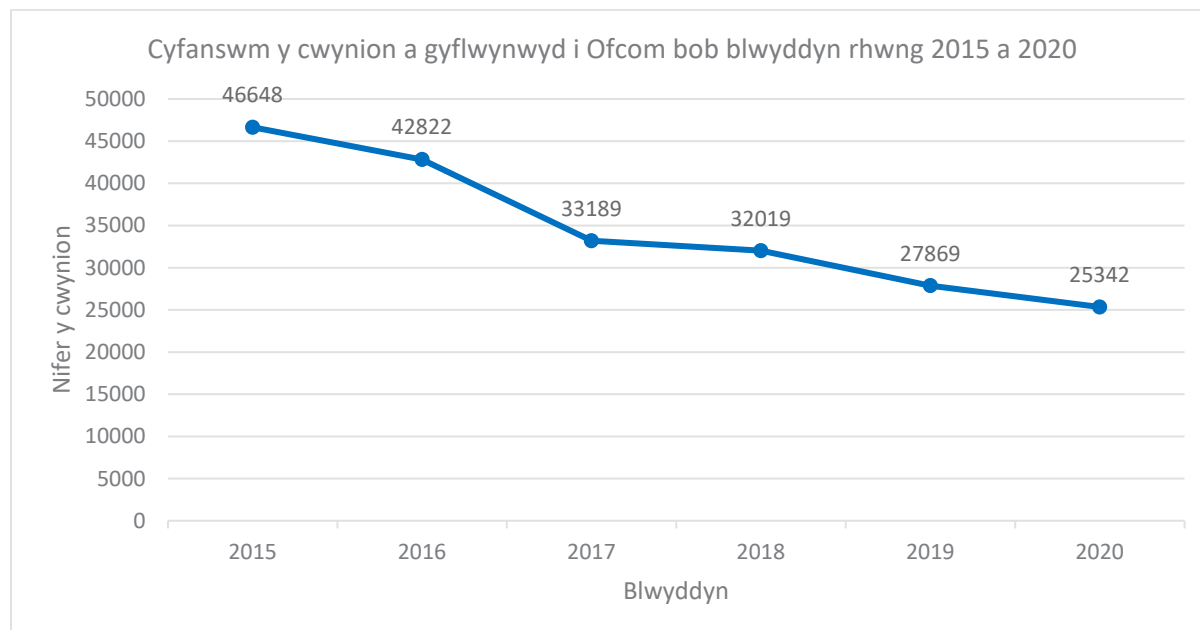
Fe wnaethom hefyd gofnodi cynnydd 83% yn nifer y cwynion rhwng mis Hydref a mis Rhagfyr 2020 (9,088) o'i gymharu â'r un cyfnod yn 2019 (5,421). Ym mis Hydref 2020, gwelsom gynnydd o 3,557 o gwynion, sef y nifer uchaf o gwynion y mae Ofcom wedi'u derbyn mewn un mis ynghylch galwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael ers mis Awst 2016 (3,730). Mae'n bosib y symbylwyd y cynnydd hwn mewn cwynion gan gwmnïau fu'n ymateb i'r cyfnodau clo byd-eang cyntaf. Mae llawer o sefydliadau bellach mewn sefyllfa well i weithio o bell a gallant ddwysau eu hymgyrchoedd marchnata i ymadfer yn well o'r cyfnod clo cyntaf.

Ffigur 3: Cyfanswm y cwynion i Ofcom am alwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael (fesul mis) yn 2018, 2019 a 2020.



Mae'r siart canlynol yn dangos cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd gan Ofcom bob blwyddyn ers 2015.

Ffigur 4: Cyfanswm y cwynion a gyflwynwyd i Ofcom am alwadau mud a galwadau wedi'u gadael, rhwng 2015 a 2020



Ymchwil i dracio galwadau niwsans

Fel rheol mae Ofcom yn cynnal ymchwil tracio profiadau pobl o alwadau niwsans dair gwaith y flwyddyn; ym mis Ionawr; mis Mai; a mis Medi. Yn yr ymchwil hon, rydym yn gofyn i bobl sôn am eu profiad o dderbyn galwad niwsans ar eu llinell dir a/neu eu ffôn symudol personol yn ystod y pedair wythnos flaenorol. Cynhelir yr ymchwil hon trwy gyfweiliadau wyneb yn wyneb gyda sampl cenedlaethol cynrychiadol o oedolion yn y DU. Fodd bynnag, gan fod ymchwil wyneb yn wyneb wedi cael ei ohirio oherwydd y pandemig, ni fu modd i ni wneud gwaith maes ers y tro diwethaf i ni gyhoeddi'r Cynllun Gweithredu ar y Cyd ym mis Mai 2020. Rydyn ni nawr yn ystyried sut i fwrw ymlaen â'r ymchwil hwn a sut y gallai newid wrth i'r nifer o alwadau sgam barhau i gynyddu. Byddwn ni'n rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am hyn yn ein Cynllun Gweithredu ar y Cyd y flwyddyn nesaf.

3. Cosbi'r rhai sy'n gyfrifol

Mae monitro galwadau niwsans yn rhoi'r wybodaeth sydd ei hangen ar Ofcom a'r ICO i gymryd camau gorfodi a dargedir yn erbyn y bobl neu sefydliadau sy'n gwneud y galwadau niweidiol hyn.

Camau gorfodi Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth

Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth sy'n bennaf gyfrifol am gymryd camau gorfodi yn erbyn cwmnïau sy'n mynd yn groes i Reoliadau Cyfathrebiadau Electronig a Phreifatrwydd 2003 (PECR), drwy wneud galwadau niwsans anghyfreithlon am farchnata, ac anfon negeseuon e-bost neu negeseuon testun niwsans. Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth sydd hefyd yn gyfrifol am y Gofrestr Peidio â Galw, sydd hefyd yn cael ei galw'n **TPS (Telephone Preference Service)**.

Yn 2020 rhoddodd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth 13 o ddirwyon a oedd yn werth £1,685,000 i gyd. Roedd y gosb fwyaf o £500,000 yn erbyn CRDNN Limited am wneud dros 193 miliwn o alwadau niwsans awtomatig.

Rhoddodd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ddwy ddirwy o dros £200,000 ar gyfer galwadau marchnata byw na ofynnwyd amdanynt, un ddirwy o dros £100,000 ar gyfer galwadau pensiwn na ofynnwyd amdanynt a dirwy bellach o dros £100,000 ar gyfer e-byst niwsans. Mae'n cyhoeddi [diweddariadau gorfodi misol](#) ar ei gwefan.

Yn ogystal â rhoi dirwyon, mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth wedi rhoi tri rhybudd gorfodi hefyd, sy'n mynnu i sefydliadau gadw at y gyfraith wrth iddynt farchnata yn y dyfodol, neu wynebu cael eu herlyn.

Ymgysylltiad anffurfiol

Mae Ofcom yn neilltuo miliynau o rifau ffôn, fel arfer mewn blociau mawr, i gwmnïau telathrebu. Gall y cwmnïau hyn ddefnyddio'r rhifau eu hunain, neu eu neilltuo ymhellach i gwmnïau eraill. Rydyn ni'n disgwyl i bob cwmni telathrebu gymryd camau rhesymol i sicrhau nad yw eu dyraniadau rhifau'n cael eu camddefnyddio, gan gynnwys gan y rheini y maen nhw wedi cael eu hail-neilltuo iddynt. Amlinellir hyn yn ein "rheolau" (a elwir yn [Amodau Hawliau Cyffredinol](#)).

Mae gwybodaeth o'n data cwynion ein hunain, yn ogystal â gwybodaeth gan reoleiddwyr a sefydliadau defnyddwyr eraill, yn ein galluogi i ymgysylltu â chwmnïau telathrebu a allai fod yn camddefnyddio dyraniadau rhifau. Yn 2020, fe wnaethom gysylltu â chwe chwmni telathrebu yr oedd eu rhifau'n creu lefelau uchel o gwynion. Fe wnaethon ni ofyn iddyn nhw ddarparu esboniadau ar gyfer y cwynion a pha gamau y bydden nhw'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r mater. Arweiniodd hyn, mewn un achos, at dynnu'r rhifau oedd wedi cael eu hail-neilltuo gan y cwmni telathrebu o'r cwmni oedd yn cynhyrchu'r galwadau niwsans, tra bo cwmnïau eraill yn adolygu eu prosesau ac yn gweithio'n agosach gyda'u cleientiaid ar sut y maent yn cydymffurfio â'r rheolau.

Archwiliad cydymffurfio

Ym mis Hydref 2018, cafodd rheolau Ofcom eu diweddarau i fynnu bod cwmnïau telathrebu (pan fo hynny'n ymarferol yn dechnegol) yn nodi ac wedyn yn blocio galwadau lle mae gan rif ffôn y galwr nodweddion amheus, fel rhif ffôn sydd â gormod o rifau.

Ym mis Gorffennaf 2020, gofynnodd we i naw o gwmnïau telathrebu mwyaf y DU rannu'r cynlluniau oedd ganddyn nhw ar waith i gydymffurfio â'r rheol hon. Fe wnaeth y cwmnïau ymateb gyda gwybodaeth am eu rhwydweithiau a'u systemau, eu timau galwadau niwsans a sgamïau arbenigol a'u cynlluniau ar gyfer y dyfodol o ran mynd i'r afael â'r materion hyn yn y tymor hir, gan gynnwys uwchraddio technoleg.

Bu i ni weithio trwy bob ymateb ac rydym yn awr yn ystyried a allai unrhyw un o'r cwmnïau telathrebu hyn fod yn gwneud mwy i atal galwyr amheus rhag cael eu cysylltu â defnyddwyr, mewn ymgais i atal galwadau niwsans. Mae'r canfyddiadau'n cael eu defnyddio i gyfeirio ein strategaeth ar gyfer y dyfodol wrth i ni adolygu pa gamau y byddwn yn eu cymryd ar gyfer pob cwmni. At hynny, mae'r ymatebion wedi rhoi cipolwg i ni ar rai o'r ffyrdd eraill y mae'r diwydiant yn mynd i'r afael â galwadau niwsans a sgamïau, heblaw am ddod o hyd i rifau ffôn amheus.

Mae gweithio ar y cyd â diwydiant i ddeall datrysiadau sy'n ymarferol yn dechnegol i broblem galwadau niwsans yn cael effaith arwyddocaol a chadarnhaol ar ein gwaith. Rhoddir manylion gwaith Ofcom a'r ICO ar y cyd gyda diwydiant a rheoleiddwyr eraill yn yr adran nesaf.

4. Datrysiadau

Datrysiadau technegol

Mae Ofcom yn parhau i weithio gyda chwmnïau telathrebu a rheoleiddwyr eraill i ddeall patrymau sy'n dod i'r amlwg o ran galwadau niwsans, a sut i'w hatal. Mae hyn yn cynnwys cynlluniau i helpu cwmnïau telathrebu i nodi rhifau ffôn annilys ac i rwystro galwadau o'r rhifau hyn.

Gweithgor strategol

Mae Ofcom yn cadeirio gweithgor strategol sy'n cynnwys 11 o gwmnïau telathrebu. Mae aelodau'r grŵp hwn yn cyflwyno data i Ofcom bob mis yn crynhoi faint o alwadau niwsans maen nhw wedi'u derbyn ar ddiwrnod penodol y mis hwnnw. Rydyn ni'n casglu'r wybodaeth hon ac yn ei rhannu gydag aelodau'r grŵp. Mae'r data hefyd yn cael ei ddefnyddio fel sail ar gyfer ein gwaith gorfodi.²

Drwy'r grŵp hwn, rydyn ni hefyd yn rhannu gwybodaeth â chwmnïau telathrebu i'w helpu i wirio a yw rhif ffôn sy'n gysylltiedig â galwad yn debygol o fod yn rhif dilys. O dan ein rheolau, mae'n rhaid i gwmnïau telathrebu gymryd pob cam rhesymol i ganfod galwadau sydd â gwybodaeth adnabod y galwr annilys neu annibynadwy (CLI – y rhif ffôn a'r marc preifatrwydd sy'n cael ei ddarparu gyda galwad ffôn) ac atal y rhain rhag cael eu cysylltu â'r parti sy'n derbyn yr alwad.³ Mae'r rhestrau o rifau rydym yn ei rhannu â'r gweithgor yn cynnwys:

- **Rhestr o'r rhifau a warchodir yn y tymor hir** Rhifau yw'r rhain sydd heb gael eu dyrannu gan Ofcom eto nad ydym yn disgwyl eu dyrannu yn y dyfodol agos. Felly, nid oes gan yr un galwr hawl i ddefnyddio'r rhifau hyn, ac mae unrhyw alwadau gyda'r rhifau hyn yn anghyfreithlon ac yn niwsans.
- **Rhestr rhwystro.** Dyma rifau sydd wedi cael eu nodi drwy ein hadroddiadau misol a ffynonellau eraill fel rhifau sydd wedi gwneud nifer fawr o alwadau niwsans.
- **Rhestr heb ddangos tarddiad** Rhifau yw'r rhain sydd wedi cael eu rhannu â ni gan sefydliadau eraill, fel Cyllid y DU a chyrff y llywodraeth, lle mae'r rhifau wedi cael eu dyrannu ond nad ydynt byth yn cael eu defnyddio ar gyfer galwadau sy'n mynd allan. Gall sgamwyr newid eu hunaniaeth adnabod y galwr (CLI) yn fwriadol naill ai i guddio eu hunaniaeth neu i ddynewared rhif cwmni go iawn er mwyn twyllo pobl i feddwl bod yr alwad yn dod o ffynhonnell y gellir ymddiried ynddi, fel eu banc. Gelir hyn yn 'sbwffio' Yn 2020, fe wnaethom ychwanegu 361 o rifau at y rhestr hon. Mae'r rhestr hon nawr wedi cael ei mabwysiadu gan reoleiddwyr mewn gwledydd eraill, [fel Awstralia](#).

Ar hyn o bryd rydyn ni'n ystyried rhannu'r rhestr heb ddangos tarddiad â grŵp ehangach o ddefnyddwyr, er enghraifft apiau trydydd parti sy'n darparu gwybodaeth ychwanegol am alwyr i'w ddefnyddwyr neu wasanaethau rhwystro galwadau.

² Wrth i fusnesau weithio i reoli heriau cychwynnol y pandemig, fe wnaethon ni ohirio'r adroddiadau misol ar ddata galwadau niwsans rhwng mis Ebrill a mis Awst.

³ Yr Amodau Hawliau Cyffredinol, sef amodau rheoleiddio y mae'n rhaid i bob darparwr gwasanaeth a rhwydwaith cyfathrebu electronig yn y DU gydymffurfio â nhw er mwyn cael darparu gwasanaeth yn y DU. Mae Amod Cyffredinol C6 yn nodi'r rheolau ynghylch Gwybodaeth Adnabod y Galwr <https://www.ofcom.org.uk/cymru/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/telecoms-competition-regulation/general-conditions-of-entitlement>

Dilysu data Adnabod y Galwr (CLI)

Mae'n ofynnol i gwmnïau telathrebu sicrhau bod unrhyw rif ffôn sy'n cael ei ddarparu gyda galwad yn adnabod y galwr mewn modd unigryw. Fodd bynnag, gan fod mwyfwy o bobl yn defnyddio gwasanaethau Protocol Llais dros y Rhyngwrwd (VoIP) sy'n defnyddio'r rhyngwrwd i wneud galwad ffôn, mae'n gymharol hawdd i alwyr sbwffio eu rhif ffôn. Mae'n bosib y bydd rhai galwyr hefyd yn newid y rhif a ddangos yn aml, er mwyn osgoi ymdrechion i flocio galwadau niwsans gan ddefnyddio blocrestrau.

Gall gwirio'r rhestrau a ddarperir i'r gweithgor helpu atal y niwed y gallai sbwffio ei achosi. Er hynny, nid yw'n atal galwadau gan ddefnyddwyr sy'n sbwffio rhifau nad oes ganddynt awdurdod i'w defnyddio yn gyfan gwbl. Mae angen dilysu pellach i sicrhau bod galwyr yn gwneud galwadau o rifau ffôn y mae ganddynt ganiatâd i'w defnyddio.

Yn yr Unol Daleithiau, lle mae mwy o alwadau'n cael eu cludo dros rwydweithiau VoIP, mae'r Comisiwn Cyfathrebiadau Ffederal (FCC) wedi mynnu bod cwmnïau ffôn yn cyflwyno proses i ddilysu galwyr erbyn 30 Mehefin 2021, gan ddefnyddio safon dechnegol benodol o'r enw [STIR/SHKEN](#). Bydd rhoi Adnabod y Galwr (CLI) ar waith yn y DU gan ddefnyddio'r dull hwn yn cymryd mwy o amser gan nad yw ond yn effeithiol pan fydd gwasanaethau llais yn cael eu symud i IP, sydd i fod i gael ei gwblhau erbyn canol y 2020au. Rydym yn gweithio gyda'r diwydiant i weld a ellir cyflwyno rhai agweddau ar ddilysu CLI yn gynt.

Yn y cyfamser, trwy'r gweithgor, rydym hefyd yn ystyried a oes modd gwneud mwy i sicrhau mai dim ond galwadau â rhifau ffôn dilys sy'n cael eu cysylltu â'r sawl sy'n derbyn yr alwad, er enghraifft, defnyddio gwiriadau mwy llym ar alwadau sy'n tarddu o'r tu allan i'r DU y maent yn defnyddio rhifau ffôn y DU.⁴

Rhannu gwybodaeth

Mae Ofcom a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn rhannu gwybodaeth â'i gilydd fel mater o drefn, a hefyd â chyrrff eraill, yn y Deyrnas Unedig ac o gwmpas y byd, i'n helpu i fynd i'r afael â galwadau niwsans. Rydym ni mewn cysylltiad cyson ynghylch materion sydd o ddiddordeb i'r ddwy ochr, gan rannu gwybodaeth am arferion a thargedau gorfodi, yn ogystal â thechnegau a dulliau ymchwilio.

Ymgyrch Linden

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn arwain ar Ymgyrch Linden, sef grŵp sy'n cynnwys rheoleiddwyr, grwpiau defnyddwyr, cymdeithasau masnach a chwmnïau yn y diwydiant, sy'n cydweithio i rannu gwybodaeth a chanfod cyfleoedd i fynd i'r afael â galwadau niwsans. Mae Ofcom, Cyngor ar Bopeth, Which?, BT, y Gymdeithas Marchnata Uniongyrchol, yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol, y Safonau Masnach Cenedlaethol a'r Comisiwn Hapchwarae yn cyfrannu'n rheolaidd at y grŵp. [Cyhoeddir cofnodion a chmau gweithredu o gyfarfodydd](#) ar wefan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

⁴ Efallai y bydd achosion dilys pam y bydd galwadau sy'n dod o dramor yn defnyddio Gwasanaeth Adnabod y Galwr y DU, er enghraifft defnyddiwr symudol o'r DU yn gwneud galwad pan fydd yn crwydro dramor neu ganolfan alwadau'n gwneud galwadau ar ran busnes yn y DU.

Cydweithredu rhyngwladol

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac Ofcom yn aelodau o Rwydwaith Gorfodi Cyfathrebiadau Digymell, (UCENET), ynghyd â Chomisiwn Masnach Ffederal (FTC) yr Unol Daleithiau, Comisiwn Radio, Teledu a Thelathrebu Canada (CRTC), Asiantaeth Diogelwch a Rhyngryd Korea (KISA), Awdurdod Defnyddwyr a Marchnadoedd (ACM) yr Iseldiroedd, Awdurdod Cyfryngau a Chyfathrebiadau Awstralia (ACMA) ac Adran Materion Mewnol Seland Newydd (DIA).

Mae'r grŵp hwn o reoleiddwyr rhyngwladol yn cydlynu'r gwaith o rannu gwybodaeth i fynd i'r afael â galwadau niwsans a negeseuon na ofynnodd neb amdany'n nhw. Un o brif feysydd ffocws UCENET eleni fu datblygu cynllun gweithredu newydd a chreu gweithgorau er mwyn cydweithio a rhannu gwybodaeth gymaint â phosib rhwng rhwydweithiau, a gwella cydymffurfriad a dulliau gorfodi.

Mae'r rhain yn seiliedig ar dri maes gweithgarwch â blaenoriaeth: deallusrwydd a chydweithredu; cyfathrebiadau ac ymgysylltu; a hyfforddi a datblygu. Mae'r pwyllgor gweithredol wedi mynd ati fel mater o drefn i drafod y camau nesaf a rhoddwyd cynlluniau ar waith i bob un o'r arweinwyr ardal ddatblygu cynlluniau gwaith a phenderfynu ar y camau nesaf.

Yn ystod haf 2020, cadeiriodd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth alwad i drafod y gwahanol gamau a gymerwyd gan aelodau UCENet i ymateb i'r pandemig, ac unrhyw dueddiadau cysylltiedig a welwyd mewn sgamiau a chyfathrebiadau digymell. Cynhaliwyd sesiwn arall ym mis Rhagfyr 2020, o dan gadeiryddiaeth Adran Materion Mewnol Seland Newydd. Roedd nifer dda yn bresennol yn y sesiwn hon, gydag Ofcom, Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth a'r Awdurdod Ymddygiad Ariannol yn cyflwyno safbwynt y DU.

Fe wnaeth aelodau UCENet ymgysylltu â'r diwydiant rhyngwladol ehangach trwy'r Gweithgor Gwrth-gamdddefnyddio Ffonau Symudol, Drwgwedd a Negeseuon (M3AAWG) ym mis Chwefror 2021, i roi'r wybodaeth ddiweddaraf am fygythiadau a'r gwaith cyfredol.

Mae Ofcom hefyd yn parhau i weithio gyda'i bartneriaid rheoleiddio telathrebu rhyngwladol y tu allan i UCENet – Comisiwn Cyfathrebiadau Ffederal (FCC) yr Unol Daleithiau a Chomisiwn Rheoleiddio Cyfathrebiadau Iwerddon (ComReg) i rannu gwybodaeth am ddulliau o ddelio â galwadau niwsans ar lefel cwmnïau.

5. Taclo sgamiau

Er bod Ofcom a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn bennaf yn diogelu pobl rhag galwadau a negeseuon niwsans, rydym hefyd yn gwneud gwaith i fynd i'r afael â'r niwed sy'n cael ei achosi gan sgamiau. Bydd y cysylltiadau gweithio cadarnhaol yr ydym eisoes wedi'u creu â'r diwydiant a rheoleiddwyr eraill trwy ein gwaith ar alwadau niwsans yn ddefnyddiol wrth gyflawni'r amcan hwn. Isod, ceir crynodeb o'r camau rydyn ni wedi'u cymryd a'r mentrau rydyn ni'n ymwneud â nhw.

Sgamiau'n ymwneud â'r coronafeirws (COVID-19)

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac Ofcom yn ymwybodol o nifer cynyddol o sefydliadau sy'n defnyddio'r pandemig i dargedu pobl sy'n agored i niwed gan ddefnyddio galwadau niwsans, negeseuon e-bost digymell a negeseuon testun sbam. Mewn rhai achosion, mae twyllwyr yn rhannu camwybodaeth am y coronafeirws fel ffordd i gael arian gan bobl drwy dwyll. Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn barod i ymchwilio i unrhyw fusnes sy'n manteisio ar yr argyfwng presennol ac mae hefyd wedi [cyhoeddi datganiad](#) yn nodi ei ddull rheoleiddio yn ystod yr argyfwng iechyd cyhoeddus coronafeirws.

O ganlyniad, ymchwiliodd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth i 73 o achosion o dan PECR yn 2020 lle roedd busnesau wedi manteisio ar y pandemig. Rhoddwyd tair cosb o £40K, £50K a £60K a bu 16 o sefydliadau ynni'n cael eu monitro am gyfnod penodol i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r Rheoliadau.

Mae Ofcom wedi cyhoeddi cyngor i ddefnyddwyr i [helpu i godi ymwybyddiaeth o galwadau a negeseuon testun twyllodrus](#) sy'n ymwneud â'r coronafeirws, sy'n cael eu diweddarau'n rheolaidd a'u hyrwyddo i ddefnyddwyr drwy'r cyfryngau a sianeli cyfryngau cymdeithasol. Wrth i sgamiau newydd ddod i'r amlwg yn 2021, fel y sgamiau ar gyfer brechlyn coronafeirws cyflym, byddwn yn parhau i fonitro'r sefyllfa ac yn diweddarau ein cyngor yn rheolaidd i ddefnyddwyr yng Nghymru, Lloegr, yr Alban a Gogledd Iwerddon, gan gydweithio â sefydliadau fel y [Safonau Masnach Cenedlaethol](#) a [Which?](#) i helpu i fynd i'r afael â sgamiau sy'n ymwneud â theleffoni.

Sgamiau eraill

Mae Ofcom wedi bod yn canolbwyntio ers nifer o flynyddoedd ar alwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael. Fodd bynnag, yn 2020, rydyn ni wedi bod yn canolbwyntio mwy ar y niwed sy'n cael ei achosi gan sgamiau ac rydyn ni wedi bod yn rhan o nifer o fentrau mewn partneriaeth â sefydliadau eraill i helpu i fynd i'r afael â'r mater hwn.

- **Yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA)** Mae Ofcom a'r FCA wedi parhau i gefnogi Stop Scams UK drwy gydol 2020. (Gweler isod am ragor o wybodaeth am Stop Scams UK.)
- **Y Swyddfa Gartref** Mae'r Swyddfa Gartref yn creu siarteri twyll ar draws sawl diwydiant, gan gynnwys telathrebu. Rydym wedi cydweithio â'r Swyddfa Gartref a'i chynorthwyo i ddatblygu siarter twyll ar gyfer y sector telathrebu a byddwn ni'n parhau i weithio gyda nhw ar gamau gweithredu arfaethedig.
- **Safonau Masnach Cenedlaethol (NTS)** Mae NTS wedi llunio cod ymarfer ar gyfer darparwyr telathrebu, sy'n canolbwyntio ar sgamiau dros y ffôn. Byddwn ni'n parhau i ymgysylltu â nhw drwy gydol y cyfnod gweithredu.

- **Which? UK.** Mae Ofcom wedi cefnogi Which? ar ei waith polisi gysylltiedig â sgamiau sy'n digwydd dros wasanaethau telathrebu. Rydym yn cydweithio â Which? yn rheolaidd i ddeall y gwaith mae'n ei wneud ac yn rhannu gwybodaeth er mwyn datblygu ein strategaeth i atal y niwed a achosir gan sgamiau.

Fel rhan o'n harchwiliad cydymffurfio, fe ofynnem i'r naw cwmni telathrebu mwyaf amlinellu'r gwaith maen nhw'n ei wneud ar hyn o bryd i fynd i'r afael â sgamiau ac unrhyw gynlluniau sydd ganddyn nhw ar y gweill. Mae'r atebion a gawson ni'n dangos bod y rhan fwyaf o gwmnïau telathrebu yn ymgymryd ag amrywiaeth o weithgareddau i ddiogelu defnyddwyr rhag sgamiau dros y ffôn, drwy negeseuon testun ac e-bost.

- Mae pob un ohonynt yn ymgymryd â gwaith sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr i fynd i'r afael â sgamiau, fel cyhoeddi gwybodaeth am sgamiau a chynnig cymorth ychwanegol i ddefnyddwyr sy'n agored i niwed ac sydd wedi dioddef sgamiau.
- Mae rhai cwmnïau telathrebu wedi rhoi systemau a phrosesau technegol arloesol ar waith i fynd i'r afael â sgamiau, er enghraifft, rhwystro gwefannau maleisus a negeseuon testun twyllodrus.
- Mae bron pob cwmni telathrebu yn cynnig hyfforddiant sgamiau i'w gweithwyr ac wedi sefydlu timau mewnol arbenigol ar gyfer galwadau niwsans/sgamiau.

Roedd yr atebion yn dangos bod pob cwmni telathrebu yn awyddus i gydweithio, yn enwedig gyda Stop Scams UK a banciau neu wasanaethau ariannol eraill. Mae cwmnïau telathrebu sefydliadau eraill wedi dweud wrth Ofcom bod y cwmnïau y maent yn cydweithio â hwy'n cynnwys: ITV; y Ganolfan Seiberddiogelwch Genedlaethol; McAfee; TeamViewer; Twitter; ac asiantaethau gorfodi'r gyfraith. Byddwn ni'n parhau i weithio gyda darparwyr cyfathrebiadau i ddod o hyd i ffyrdd o atal a tharfu ar alwadau niwsans a sgamiau.

Stop Scams UK

Mae Ofcom yn parhau i gefnogi Stop Scams UK, grŵp ar draws y diwydiant sy'n canolbwyntio ar atal sgamiau wrth y ffynhonnell. Mae Stop Scams UK yn dod ag arbenigwyr lefel uwch o'r sectorau telathrebu a gwasanaethau ariannol at ei gilydd i gydweithio ar gynlluniau technegol sy'n ceisio atal sgamiau rhag cyrraedd defnyddwyr.

Ar ôl cyfnod cychwynnol o chwe mis a ddaeth i ben ym mis Tachwedd 2020, mae 13 o sefydliadau bellach wedi ymrwymo (nid yw enwau'r sefydliadau hyn wedi cael eu cyhoeddi'n ffurfiol eto) i weithio ar nifer o brosiectau cydweithio technegol, gan gynnwys cynlluniau rhannu data a chynnyrch digidol sy'n wynebu'r defnyddiwr.

Ym mis Chwefror 2021, cynhaliwyd gweithdy gydag uwch gynrychiolwyr pob un o'r aelod-sefydliadau i drafod y cynnydd a chymau nesaf y cynlluniau, ac roedd un o'r rhain yn cynnwys ymdrin â llwyfannau ar-lein yn y gwaith hwn.

Byddwn yn parhau i gefnogi'r fenter hon trwy gydol 2021.

6. Cynllun ar gyfer 2021

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac Ofcom yn credu bod y dulliau a ddefnyddiwyd i fynd i'r afael â galwadau niwsans yn 2020 wedi lleihau rhai o effeithiau negyddol y galwadau niwsans a sgamiau sydd wedi digwydd yn ystod y pandemig, trwy ymateb yn gyflym mewn sefyllfa gwbl ddigynsail.

Fe wnaethom gynnal ein mesurau presennol i atal niwed ac fe wnaethom gefnogi cwmnïau telathrebu yn eu hymdrechion i ymateb i ofynion y pandemig. Rydym yn bwriadu parhau â'n dull gweithredu ac i ddatblygu ein gwaith.

Yn 2021, byddwn ni'n canolbwyntio ar y canlynol:

- diogelu pobl rhag galwadau niwsans a sgamiau;
- cymryd camau a dargedir yn erbyn pobl neu gwmnïau nad ydynt yn dilyn ein rheolau;
- codi ymwybyddiaeth a mynd i'r afael â galwadau niwsans a sgamiau sy'n gysylltiedig â'r coronafeirws;
- nodi cyfleoedd i rwystro a chosbi sefydliadau a phobl sy'n gyfrifol am alwadau niwsans a sgamiau trwy gydweithio â rheoleiddwyr ac asiantaethau gorfodi eraill; a
- rhannu gwybodaeth ag eraill, gan gynnwys partneriaid rhyngwladol ac asiantaethau gorfodi sy'n gyfrifol am fynd i'r afael â sgamiau a thwyll.

At hynny, bydd Ofcom hefyd yn:

- rhoi strategaeth sgamiau benodol ar waith i fynd i'r afael â sgamiau sy'n seiliedig ar deleffoni;
- parhau i gefnogi gwaith Stop Scams UK; a
- gweithio gyda'r diwydiant ac ar draws sectorau i wella'r ffordd maen nhw'n rhwystro ac yn atal galwadau niwsans a thwyllodrus.