



Gweithdrefnau ar gyfer ymchwilio i dorri rheolau gwasanaethau rhaglenni ar-alw

Dyddiad cyhoeddi:

3 April 2017
(diweddarwyd 11 Medi 2023)

Gweithdrefnau ar gyfer ymchwilio i dorri rheolau gwasanaethau rhaglenni ar-alw

Cyflwyniad

- 1.1 Mae'r ddogfen hon yn amlinellu Gweithdrefnau Ofcom er mwyn trin a datrys cwynion (neu gynnal ei ymchwiliadau ei hun) am achosion posibl o dorri rheolau sy'n berthnasol i wasanaethau rhaglenni ar-alw gan ddarparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw¹. Daw'r Gweithdrefnau hyn i rym ar 3 Ebrill 2017. Mae mân ddiweddariadau wedi'u gwneud i'r gweithdrefnau hyn i adlewyrchu newidiadau i Ran 4A o Ddeddf Cyfathrebiadau 2033 ("y Ddeddf") ac i ddiweddaru croesgyfeiriadau i Reolau ac Arweiniad Gwasanaethau Rhaglenni Ar-alw Ofcom. Daw'r diweddariadau hyn i rym o 11 Medi 2023².
- 1.2 Nid yw'r Gweithdrefnau hyn yn berthnasol i Wasanaethau Rhaglenni ar-alw Cyhoeddus y BBC yn y DU³. Mae gweithdrefnau eraill yn berthnasol i Wasanaeth Rhaglenni ar-alw Cyhoeddus y BBC yn y DU (sydd hefyd yn berthnasol i wasanaethau Darlledu Cyhoeddus y BBC yn y DU): https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0030/99417/procedures-bbc.pdf. Mae'r Gweithdrefnau hyn yn berthnasol i wasanaethau rhaglenni ar-alw hysbysedig ac sy'n gweithredu o dan fraich fasnachol y BBC.
- 1.3 Os bydd Ofcom yn credu ei bod yn angenrheidiol gwyrto oddi wrth y Gweithdrefnau hyn mewn unrhyw ffordd o sylwedd mewn achos penodol am resymau sy'n ymwneud â thegwch a/neu er mwyn i Ofcom ystyried cwyn(ion) yn briodol neu gynnal ymchwiliad, bydd yn egluro wrth y darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw dan sylw (ac unrhyw bartïon perthnasol eraill) natur/graddfa ei wryiad oddi wrthynt a'i resymau dros wneud hynny.
- 1.4 Nodir bod natur gwasanaethau rhaglenni ar-alw (wrth gymharu â darlledu llinol) yn golygu y bydd deunyddiau yn aml yn dal ar gael i'w gwyllo ar-alw, sy'n golygu y gallai risg o unrhyw niwed o dor-amod barhau. Un enghraifft o adeg pan allai fod yn briodol gwyrto oddi wrth y Gweithdrefnau hyn (yn enwedig er mwyn cyflymu'r broses) yw pan fydd achos posibl o dorri'r safonau yn golygu anogaeth (incitement) neu ddiogelu pobl ifanc dan ddeunaw oed, a'r deunydd yn dal ar gael.

Fframwaith statudol

- 1.5 Mae Rhan 4A y Ddeddf yn darparu ar gyfer rheoleiddio gwasanaethau rhaglenni ar-alw. Mae Adran 368C o'r Ddeddf yn rhoi amrywiol ddyletswyddau ar yr "awdurdod rheoleiddio priodol" sef Ofcom, yn niffyg corff arall a ddynodir o dan adran 368B mewn perthynas â chynnwys rhaglenni. Mae'r rhain yn cynnwys dyletswydd i gymryd camau i sicrhau bod pawb sy'n darparu gwasanaethau rhaglenni ar-alw yn cydymffurfio â'r gofynion yn adrannau 368C a 368D. Mae'r gofynion hyn yn cynnwys:

¹ Mae cyfeiriadau at "ddarparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw" yn y Gweithdrefnau hyn yn cyfeirio at ddarparwyr unrhyw wasanaeth rhaglenni ar-alw sy'n diwallu'r meini prawf sydd yn adran 368A (1) o Ddeddf 2003.

² Diwygiwyd y gweithdrefnau hyn ar 25ain Medi 2023. Mân newidiadau oedd y rhain sy'n gysylltiedig â'r math o ddata personol y mae arnom ei angen pan fydd defnyddwyr yn cyflwyno cwyn i ni.

³ Fel BBC iPlayer (rhaglenni clyweledol a sain).

- (a) cydymffurfio â rheolau sy'n ymwneud â chynnwys gwaith Ewropeaidd a'i amlygrwydd;
 - (b) cydymffurfio â'r rheolau (yn adrannau 368E i 368H o'r Ddeddf) ar gyfer deunydd niweidiol, hysbysebion, nawdd a gosod cynnyrch;
 - (c) cyflenwi gwybodaeth benodol am ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw i ddefnyddwyr;
 - (d) darparu copi o unrhyw gynllun hygyrchedd a ddatblygwyd er mwyn gwneud gwasanaethau'n fwy hygyrch i'r rhai sydd ag anableddau;
 - (e) cadw copïau o raglenni am o leiaf 42 diwrnod ar ôl iddynt beidio â bod ar gael i'w gwyllo;
 - (f) cydymffurfio yn llawn â'r rheoleiddiwr, gan gynnwys drwy gydymffurfio â cheisiadau am wybodaeth a gyhoeddir o dan adran 368O; a
 - (g) talu unrhyw ffioedd rheoleiddio y gellir ei rhoi o dan adran 368NA.
- 1.6 O dan adran 368BA o'r Ddeddf, mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw hefyd hysbysu Ofcom cyn darparu gwasanaeth rhaglenni ar-alw, gwneud newidiadau sylweddol i wasanaeth rhaglenni ar-alw, neu roi'r gorau i ddarparu gwasanaeth rhaglenni ar-alw. Rhaid i'r hysbysiad gynnwys yr holl wybodaeth y gallai fod ar Ofcom ei hangen.
- 1.7 Mae Ofcom wedi cyhoeddi Rheolau ac Arweiniad⁴ sy'n nodi'r gofynion statudol sy'n berthnasol i wasanaethau rhaglenni ar-alw (ar wahân i'r rheini ar gyfer cynnwys hysbysebion) ac wedi darparu arweiniad nad yw'n rhwymo.
- 1.8 Mae'r Gweithdrefnau hyn yn berthnasol i achosion posibl o dorri unrhyw reolau sy'n berthnasol i ddarparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw ac eithrio rheolau ar hysbysebu. Mae'r Awdurdod Safonau Hysbysebu⁵ wedi cael ei ddynodi gan Ofcom o dan adran 368B yn "awdurdod rheoleiddio priodol" ar gyfer rheoleiddio cynnwys hysbysebu ar wasanaethau rhaglenni ar-alw. Dylid anfon unrhyw gwynion am gynnwys hysbysebion ar wasanaeth rhaglenni ar-alw at yr Awdurdod Safonau Hysbysebu⁶.
- 1.9 Caiff Ofcom lansio ymchwiliadau ei hun yn ogystal ag mewn ymateb i gwynion a ddaw i law. Mae'r Gweithdrefnau mewn ymchwiliad sy'n cael ei arwain gan gwyn ac ymchwiliad sydd wedi'i gychwyn gan Ofcom yr un fath.

Gweithdrefnau

Cwyno

- 1.10 Gall unrhyw berson neu gorff gyflwyno cwynion o dan y Gweithdrefnau hyn wrth Ofcom os ydynt yn ystyried nad yw darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw wedi

⁴ [Rheolau ac Arweiniad Gwasanaethau Rhaglenni Ar-alw, Arweiniad i ddarparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw ar fesurau i amddiffyn defnyddwyr rhag deunydd niweidiol ac Arweiniad ar gyfer darparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw ar rwymedigaethau mewn perthynas â gwaith Ewropeaidd](#)

⁵ www.asa.org.uk

⁶ [Gwneud Cwyn i ASA](#)

cydymffurfio â'r gofynion perthnasol fel y'u nodir yn y Rheolau. Yn benodol, ac fel y nodir yn Rheolau ac Arweiniad Ofcom, mae'r rhain yn cynnwys:

1.11 Rheolau Gweinyddol

- Hysbysiad o fwriad i ddarparu gwasanaeth rhaglenni ar-alw (Rheol 1).
- Hysbysiad o fwriad i wneud newidiadau sylweddol i wasanaeth hysbysedig (Rheol 2).
- Hysbysiad o fwriad i roi'r gorau i ddarparu gwasanaeth hysbysedig (Rheol 3).
- Talu unrhyw ffi angenrheidiol (Rheol 4)
- Cadw rhaglenni am o leiaf 42 diwrnod (Rheol 5).
- Darparu gwybodaeth (Rheol 6).
- Cydweithredu (Rheol 7).
- Cydymffurfio â hysbysiadau gorfodaeth (Rheol 8).
- Darparu gwybodaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth (Rheol 9).

1.12 Rheolau Cynnwys Golygyddol

- Deunydd Niweidiol: Deunydd sy'n Debygol o Gymell Casineb (Rheol 10).
- Deunydd Niweidiol: Deunydd gwaharddedig (Rheol 11).
- Deunydd Niweidiol: Amddiffyn Plant a Phobl Ifanc dan Ddeunaw Oed (Deunydd o Dan Gyfyngiadau Arbennig) (Rheol 12).
- Nawdd (Rheol 13).
- Gosod Cynnyrch (Rheol 14).
- Deunydd Niweidiol: Deunydd wedi'i Wahardd (Rheol 15).

1.13 Fel rheol ni fydd Ofcom yn ystyried cwyn oni bai fod y sawl sy'n cwyno wedi ceisio dilyn trefn gwyno'r darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw yn y lle cyntaf (gweler yr eithriad ynghylch niwed parhaus ym mharagraff 1.14).

1.14 Mae manylion cyswllt pob darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw hysbysedig ar gael ar [wefan Ofcom](#). Os ydy'r sawl sy'n cwyno yn anfodlon ar ymateb darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw i'w cwyn, neu os nad yw darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw ar y rhestr o ddarparwyr hysbysedig, mae modd wedyn cyflwyno'r gŵyn i Ofcom.

1.15 Mewn achosion pan fydd cwyn yn cael ei gwneud dan weithdrefnau cwynion y darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw ei hun, bydd Ofcom yn disgwyl i'r darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw gadw'r rhaglen berthnasol ac unrhyw ddeunydd cysylltiedig am y cyfnod o 42 diwrnod sy'n ofynnol dan statud (adran 368D (3) (zb) o'r Ddeddf), gan redeg o'r dyddiad y byddai'n rhesymol i'r darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw ddisgwyl bod y sawl sy'n cwyno wedi cael ymateb terfynol y darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw.

1.16 Oherwydd bod cynnwys gwasanaethau rhaglenni ar-alw ar gael yn gyson a gall fod risg o niwed parhaus o ganlyniad i rywfaint o gynnwys, gallai fod yn briodol i'r sawl sy'n cwyno gysylltu ag Ofcom ar unwaith os ydynt yn credu bod deunydd niweidiol

dan sylw o dan Reolau 10, 11 neu 12. Mewn achosion sy'n peri risg o niwed parhaus, gall Ofcom agor ymchwiliad cyn i broses y darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw ddod i'w chasgliad. Bydd Ofcom yn ystyried y niwed posibl a honnir ac unrhyw gamau brys a gymerwyd gan ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw, fel gwahardd mynediad at ddeunydd penodol neu rwystro'r rheini sydd dan 18 oed rhag cael gafael arno, wrth i'r gŵyn gael ei hystyried. Efallai y bydd Ofcom hefyd yn gwyro oddi wrth y Gweithdrefnau hyn i'r graddau sy'n angenrheidiol er mwyn cyflymu achosion (gan aros yn deg i ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar alwad) yn yr amgylchiadau hyn (gweler paragraff 1.3).

- 1.17 Mae gweithdrefnau eraill, ond tebyg, yn berthnasol i ddeunyddiau darlledu. Os bydd y gŵyn yn ymwneud â gwasanaeth rhaglenni ar-alw "dal i fyny" ac mae'r deunydd wedi cael ei ddangos yn ddiweddar ar wasanaeth teledu, efallai ei bod hi'n fwy priodol i Ofcom ystyried y gŵyn o dan weithdrefnau darlledu perthnasol oherwydd bod y rheolau sylweddol sy'n berthnasol i wasanaethau darlledu teledu yn fwy helaeth.

Ffurff y gŵyn a'r wybodaeth i'w darparu

- 1.18 Mae Ofcom yn gofyn i bob cwyn gael ei chyflwyno ar ei ffurflen cwynion. Mae'r ffurflen hon ar gael ar [wefan Ofcom](#). Fel arall, ar gyfer unrhyw gŵyn, gallwch chi gysylltu â ni drwy ein ffonio ar: 0300 123 3333 neu 020 7981 3040. Gall pobl sydd ag anawsterau gyda'u lleferydd neu eu clyw gysylltu â ni drwy wasanaeth cyfnewid testun. I gysylltu ag Ofcom drwy ddefnyddio laith Arwyddion Prydain, mae Gwasanaeth Cyfnewid Fideo hefyd ar gael ar [wefan Ofcom](#). Fel arall, gallwch chi gysylltu â ni drwy'r post yn y cyfeiriad canlynol:

Ofcom
ODPS Complaints
Riverside House
2a Southwark Bridge Road
London
SE1 9HA

- 1.19 Dylai'r holl gwynion gynnwys digon o fanylion am fater y gŵyn. Yn benodol, dylai pob cwyn gynnwys:
- enw / teitl y cynnwys mae'r gŵyn yn berthnasol iddo;
 - dyddiad cael gafael arno;
 - y gwasanaeth rhaglenni ar-alw yr oedd yn ymddangos arno;
 - dolen i'r lleoliad ar y gwasanaeth rhaglenni ar-alw lle'r oedd wedi ymddangos;
 - natur y gŵyn a (phan fo'n bosibl ac yn berthnasol) rhannau penodol unrhyw raglen mae cwyn amdani;
 - manylion cyswllt llawn y sawl sy'n cwyno (gan gynnwys cyfeiriad post llawn pan fo'n briodol)⁷; a

⁷ Edrychwch ar [Ddatganiad Preifatwydd Cyffredinol Ofcom](#) i gael gwybodaeth am sut mae Ofcom yn delio â'ch gwybodaeth bersonol a'ch hawliau cyfatebol.

- a yw'r sawl sy'n cwyno (ac, os felly, pryd) wedi cyflwyno cwyn i'r darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw.
- 1.20 Mae'n bwysig iawn darparu'r manylion hyn (neu gynifer ohonynt ag sy'n bosibl). Gall methu â'u darparu olygu na fydd Ofcom yn gallu ymchwilio i'r gŵyn.
- 1.21 Oni bai fod y sawl sy'n cwyno'n gofyn i Ofcom beidio â gwneud hynny, caiff Ofcom ddatgelu pwy ydy'r sawl sy'n cwyno i ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw sy'n destun i'r gŵyn yn ogystal â rhannu fersiwn nad yw'n gyfrinachol o'r gŵyn a gyflwynwyd er mwyn cael sylwadau. Bydd Ofcom yn ystyried ceisiadau gan bobl sy'n cwyno sy'n dymuno aros yn ddiennw.

Gwneud cwyn yn ddiymdroi

- 1.22 Dan Reol 5 sy'n adlewyrchu adran 368D(3) (zb) o'r Ddeddf, mae'n rhaid i ddarparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw gadw copïau o raglenni am 42 diwrnod ar ôl y dyddiad pan na fydd y rhaglen ar gael mwyach. Gan gofio hynny, dylai'r rheini sy'n cwyno gymryd camau'n ddiymdroi pan fyddant yn dod yn ymwybodol o ddeunydd sydd ar gael ar wasanaeth rhaglenni ar-alw a'u bod yn credu y gallai dorri'r rheolau ar gyfer gwasanaethau rhaglenni ar-alw. Yn gyffredinol, ac yn enwedig mewn amgylchiadau'r pan na fydd y deunydd perthnasol ar gael mwyach ar wasanaeth rhaglenni ar-alw, ni fydd Ofcom yn derbyn cwyn oni bai yr aethpwyd ar ei thrywydd yn ddiymdroi.
- 1.23 Pan fydd cwyn yn cael ei chyflwyno ynghylch deunydd nad yw ar gael mwyach ar y gwasanaeth rhaglenni ar-alw, dylai'r rheini sy'n cwyno gadarnhau pryd oeddent wedi cael gwybod am y cynnwys ac egluro'r rhesymau dros unrhyw oedi cyn cyflwyno'r gŵyn. Bydd Ofcom wedyn yn ystyried yr holl ffactorau perthnasol (gan gynnwys esboniad y sawl sy'n cwyno dros yr oedi a'r cyfnod cyfyngedig y mae'n rhaid i ddarparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw gadw recordiadau) wrth benderfynu a ddylai Ofcom ymchwilio i'r gŵyn ai peidio.
- 1.24 Os ydy'r sawl sy'n cwyno wedi cwyno'n uniongyrchol wrth ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw o'r blaen, dylai'r sawl sy'n cwyno aros i weld a yw'n fodlon ar ymateb terfynol darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw cyn cyfeirio'r gŵyn at Ofcom. Os nad yw'r sawl sy'n cwyno yn fodlon, dylai'r sawl sy'n cwyno gyfeirio eu cwyn at Ofcom (gydag ymateb darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw) cyn gynted ag sy'n bosibl, ac yn sicr cyn pen 20 diwrnod gwaith o gael yr ymateb terfynol gan ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw perthnasol.
- 1.25 Os nad yw'r sawl sy'n cwyno wedi cael cydnabyddiaeth o'i gŵyn gan ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw cyn pen 10 diwrnod o'i gyflwyno ac ymateb o sylwedd cyn pen 20 diwrnod gwaith, dylai'r sawl sy'n cwyno gyflwyno'r gŵyn i Ofcom yn ddiymdroi, gan ddarparu copïau o'r ohebiaeth gyda darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw.
- 1.26 Pan fydd y sawl sy'n cwyno'n cwyno ar yr un pryd wrth ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw ac wrth Ofcom, fel rheol, ni fydd Ofcom yn symud ymlaen i ystyried y gŵyn nes i ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw gael cyfle yn gyntaf i ddatrys y gŵyn ei hun dan ei weithdrefnau ef. Serch hynny, caiff wneud hynny pan fydd o'r farn ei bod hi'n briodol gan ystyried a yw'r deunydd yn dal ar gael a risg a difrifoldeb unrhyw niwed parhaus posibl. Mewn achos o'r fath, dylai'r sawl sy'n cwyno roi gwybod i Ofcom pan fydd wedi cael ymateb terfynol darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw, a chadarnhau a yw'n dymuno bwrw ymlaen â'r gŵyn ai peidio.

Asesiad cychwynnol o gwynion

- 1.27 Mae pob cwyn yn bwysig i Ofcom gan eu bod yn ei helpu i ddeall a yw darparwr gwasanaeth rhaglenni ar-alw yn methu â chydymffurfio â'r rheolau ar gyfer gwasanaethau rhaglenni ar-alw. Bydd Ofcom yn cofnodi ac yn cydnabod pob cwyn a gaiff. Fodd bynnag, fel rheol ni fydd yn gohebu ymhellach ag unrhyw rai sy'n cwyno. Bydd Ofcom yn cynnal asesiad cychwynnol a, phan fydd yn berthnasol ar ôl yr asesiad cychwynnol, bydd yn cynnal ymchwiliad pellach fel y nodir isod.
- 1.28 Yn gyntaf, bydd Ofcom yn ystyried a yw cwyn, ar yr olwg gyntaf, yn codi materion a allai fod yn sylweddol o dan y rheolau ar gyfer gwasanaethau rhaglenni ar-alw sy'n cyfiawnhau ymchwiliad gan Ofcom. Bydd yn ystyried difrifoldeb a/neu raddfa'r mater dan sylw, gan gynnwys, er enghraifft, a yw'n ymwneud â niwed parhaus a/neu niwed i bobl ifanc dan ddeunaw oed.
- 1.29 Os yw Ofcom yn credu y dylai asesu'r mater ymhellach, caiff ofyn i ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar alwad am gopi o'r rhaglen neu'r deunydd perthnasol ar y cam hwn, ac yn gyffredinol bydden ni angen hynny cyn pen pum niwrnod gwaith⁸. Caiff hefyd ofyn am unrhyw ddeunydd cefndir arall a allai, yn ein barn ni, fod yn berthnasol i asesiad cychwynnol Ofcom o'r gwyn. Ni fyddwn, fodd bynnag, yn gofyn am sylwadau ysgrifenedig gan ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar alwad ar y cam hwn, fel arfer.
- 1.30 Ar sail asesiad cychwynnol o'r gwyn ac adolygiad o'r deunydd perthnasol, bydd Ofcom yn ystyried a gafodd y rheolau ar gyfer gwasanaethau rhaglenni ar-alw eu torri a bod Ofcom yn credu bod hynny'n gofyn am ymateb gan ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw. Os nad, bydd Ofcom yn penderfynu peidio ag ymchwilio ymhellach ac fel rheol bydd yn cyhoeddi ei benderfyniad mewn tabl yn ei Fwletinau Broadcast and On-demand⁹ os yw'r mater yn ymwneud â rheol sydd "ar gyfer y cyhoedd". Mae rheolau "ar gyfer y cyhoedd" yn ymwneud â chynnwys golygyddol neu'r ffordd mae'r darparwr yn delio â'r cyhoedd. Fel rheol ni fyddwn yn cyhoeddi'r penderfyniad os yw'r mater yn ymwneud â chydymffurfiaid â rheol nad yw "ar gyfer y cyhoedd", ond efallai y bydd achosion eithriadol pan fyddwn yn cyhoeddi (er enghraifft os oes lefel uchel o ymwybyddiaeth a diddordeb ymysg y cyhoedd yn y mater dan sylw).
- 1.31 Bydd Ofcom yn ceisio cwblhau asesiad cychwynnol cwynion cyn pen 15 diwrnod gwaith.

Ymchwilio i achosion posibl o dorri'r Cod

- 1.32 Ac eithrio mewn achosion a ddaw o dan baragraff 1.33 isod, pan fydd Ofcom yn credu bod darparwr gwasanaeth rhaglenni ar alwad o bosibl wedi methu â chydymffurfio â gofyniad perthnasol, bydd Ofcom yn ysgrifennu at ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar alwad. Bydd Ofcom yn crynhoi prif bwyntiau'r gwyn/cwynion, yn nodi'r Rheolau penodol y mae'n credu sy'n berthnasol, ac yn gwahodd darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw i gyflwyno sylwadau i ymateb i hynny (a darparu unrhyw ddeunyddiau/dystiolaeth berthnasol sy'n cefnogi ei sylwadau) cyn pen 10 diwrnod gwaith. Fel rheol bydd Ofcom yn cyhoeddi manylion

⁸ Byddai hyn yn unol â chais o dan adran 368O o'r Ddeddf, ac mae'r cyfnod a ganiateir yn unol â'r sefyllfa o dan Drwyddedau'r Ddeddf Darlledu.

⁹ Mae'r Bwletinau Broadcast ac On Demand yn cael eu cyhoeddi bob pythefnos ar [wefan Ofcom](#):

materion sy'n destun ymchwiliad mewn tabl yn ei Fwletinâu Broadcast ac On-demand os yw'r mater yn ymwneud â chydymffurfio â rheol "ar gyfer y cyhoedd" (i gael rhagor o wybodaeth am reolau "ar gyfer y cyhoedd" edrychwch ar baragraff 1.30 uchod).

- 1.33 Efallai y bydd achosion pan na fydd Ofcom o'r farn bod angen gofyn am sylwadau gan ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw ar y cam hwn. Bydd hyn yn digwydd fel rheol pan fydd cwestiwn ynghylch a yw torri rheol berthnasol yn fater o ffeithiau gwrthrychol (er enghraifft pan fydd R18 ar gael i'r rheini dan 18 heb gyfyngiad). Yn yr achosion hyn, fel rheol, ni fydd Ofcom yn gofyn am sylwadau darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar alwad ar y cam hwn (fel ym mharagraff 1.32 uchod). Yn lle hynny, bydd Ofcom yn ysgrifennu at ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar alwad gyda'i Safbwynt Rhagarweiniol ar sylwedd y gŵyn/cwynion, fel y nodir ym mharagraff 1.36 isod. Efallai y bydd achosion eraill hefyd pan fydd ffeithiau'r mater(ion) dan sylw, yn golygu ei bod yn briodol dilyn y dull gweithredu hwn.
- 1.34 Mae Ofcom yn ceisio cwblhau'r achosion hynny y bydd yn penderfynu ymchwilio iddynt cyn pen 50 diwrnod gwaith.

Sylwadau gan drydydd partion

Mae Ofcom yn cydnabod efallai fod pobl/cyrff y gallai canlyniad ymchwiliad a phenderfyniad Ofcom ynghylch cwyn effeithio arnynt yn uniongyrchol gan fod ganddynt o bosibl fuddiannau sy'n annibynnol ar ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw perthnasol (ee cyflwynwyr, cynhyrchwyr a/neu wneuthurwyr rhaglenni annibynnol). Ble bynnag y bo modd, dylai darparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw geisio ystyried a chynnwys sylwadau pobl/cyrff o'r fath yn eu cyflwyniadau er mwyn ymateb i gŵyn a chadarnhau eu bod wedi gwneud hynny wrth Ofcom.

Fodd bynnag, gall pobl/cyrff o'r fath gyflwyno sylwadau ar eu rhan eu hunain yn uniongyrchol i Ofcom mewn achosion bydd yn ymchwilio iddynt. Mewn achos o'r fath, dylai pobl/cyrff geisio cyflwyno sylwadau i Ofcom cyn gynted ag sy'n bosibl mewn ymchwiliad, gan nodi a yw/i ba raddau y mae eu sylwadau yn wahanol i sylwadau darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw. Bydd Ofcom yn ystyried y sylwadau hynny fel sy'n briodol ac yn cynnwys y bobl/cyrff hynny yn ei broses gwneud penderfyniadau dan y Gweithdrefnau hyn.

Paratoi Safbwynt Rhagarweiniol Ofcom

- 1.35 Bydd Ofcom yn paratoi ei Safbwynt Rhagarweiniol ar ôl ystyried sylwadau darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw, pan fydd rhai wedi cael eu darparu. Dim ond dros dro yw'r safbwynt rhagarweiniol hwn a gallai newid yng ngoleuni sylwadau/deunyddiau dilynol a fydd yn cael eu darparu gan y darparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw.
- 1.36 Bydd yr holl Safbwyntiau Rhagarweiniol drafft yn cael eu rhoi i banel o aelodau Bwrdd Cynnwys Ofcom¹⁰ i gael eu barn gynghorol. Bydd y penderfyniad ynghylch Safbwynt Rhagarweiniol Ofcom yn cael ei wneud gan uwch aelod o Fwrdd Gwaith Ofcom a fydd wedi cael awdurdod dirprwyedig priodol gan y Bwrdd. Fel rheol, dyma fyddai'r sawl sy'n gyfrifol am oruchwylio'r ymchwiliad. Bydd y Safbwynt Rhagarweiniol yn cynnwys:

¹⁰ Mae'r [Bwrdd Cynnwys](#) yn bwyllgor o brif Fwrdd Ofcom a sefydlwyd gan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003. Mae'n cynnwys aelodau sydd â phrofiad helaeth o ddarlledu.

- crynodeb o'r gŵyn/cwynion;
 - crynodeb o ddarnau perthnasol y rhaglen/gwasanaeth y mae'r gŵyn/cwynion yn berthnasol iddynt;
 - y gofynion perthnasol fel y nodir yn y Rheolau; ac
 - asesiad rhagarweiniol Ofcom ynghylch a gafodd unrhyw rai o'r gofynion hynny eu torri a'r rhesymau dros yr asesiad hwnnw.
- 1.37 Os bydd Ofcom yn credu bod angen cael rhagor o wybodaeth i sicrhau ei fod yn gallu llunio ei Safbwynt Rhagarweiniol yn deg ac yn briodol, gall Ofcom ofyn am wybodaeth o'r fath cyn llunio'r safbwynt hwnnw.
- 1.38 Pan fydd Ofcom wedi paratoi ei Safbwynt Rhagarweiniol, bydd Ofcom yn ei roi i ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw (ac unrhyw drydydd parti perthnasol) ac yn gofyn am sylwadau cyn pen 10 diwrnod gwaith.
- 1.39 Mae Ofcom o'r farn y bydd fel rheol yn gallu penderfynu'n deg ac yn briodol ar ôl cael sylwadau ysgrifenedig a heb gael sylwadau llafar gan ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw. Serch hynny caiff darparwr gwasanaeth rhaglenni ar-alw, mewn unrhyw achos penodol, wneud cais ysgrifenedig i gyflwyno ei sylwadau ar lafar i Ofcom yn ogystal â chyflwyno unrhyw sylwadau ysgrifenedig. Bydd Ofcom yn cytuno ar gais o'r fath os yw'n credu bod gwrandawriad llafar yn briodol wrth ystyried natur y tor-amod dan sylw a chymhlethdod y materion a godir.

Y Penderfyniad terfynol

- 1.40 Ar ôl i Ofcom gael ac ystyried sylwadau darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw (a/neu unrhyw sylwadau gan drydydd parti perthnasol) ar ei Safbwynt Rhagarweiniol, bydd yn dod i'w benderfyniad terfynol.
- 1.41 Bydd pob penderfyniad drafft yn cael ei roi i banel o aelodau Bwrdd Cynnwys Ofcom (nad ydynt wedi bod yn ymwneud â'r ymchwiliad) i gael eu barn gynghorol cyn gwneud penderfyniad terfynol. Bydd y penderfyniad terfynol yn cael ei wneud gan uwch aelod o bwyllgor gwaith Ofcom gydag awdurdod dirprwyedig priodol gan y Bwrdd, na fydd wedi bod yn ymwneud â'r ymchwiliad a/neu'r gwaith o baratoi'r Safbwynt Rhagarweiniol.

Cyhoeddi Penderfyniad

- 1.42 Cyn i Ofcom gyhoeddi'r Penderfyniad, bydd yn rhoi copi o'r Penderfyniad dan embargo i ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw, er gwybodaeth yn unig, un diwrnod gwaith cyn ei gyhoeddi.
- 1.43 Bydd y Penderfyniad yn cael ei gyhoeddi ar [Fwletin Darlledu ac Ar-alw Ofcom](#) ar ei wefan.
- 1.44 Fel rheol bydd Ofcom yn cyhoeddi gwybodaeth yn ei Fwletinau Broadcast ac On-demand ynghylch penderfyniadau pan fydd wedi dod i'r casgliad **nad** oedd darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar alwad wedi torri rheol "ar gyfer y cyhoedd" (i gael rhagor o wybodaeth am reolau "ar gyfer y cyhoedd", edrychwch ar baragraff 1.30 uchod).

Peidio â Datgelu

- 1.45 Mae'n rhan hanfodol o integriti prosesau Ofcom a'i allu i reoleiddio'n deg bod pob parti dan sylw yn glynu wrth y rheolau a'r gweithdrefnau sydd wedi cael eu cyhoeddi gan Ofcom, gan gynnwys y rheini sy'n ymwneud â pheidio â datgelu isod.

Peidio â Datgelu

Oni nodir yn wahanol caiff partiön (y rheini sy'n cwyno, darparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw, Ofcom ac unrhyw drydydd partiön y mae hyn yn effeithio arnyn nhw'n uniongyrchol) gyhoeddi'r ffaith bod cwyn wedi cael ei gwneud neu fod Ofcom wrthi'n ymchwilio i achos. Mae modd iddynt hefyd ddefnyddio unrhyw wybodaeth sydd eisoes ar gael yn gyhoeddus.

Serch hynny, ni ddylai'r partiön ddatgelu unrhyw ohebiaeth, dogfennau na deunyddiau eraill sy'n ymwneud â'r gŵyn yn ystod yr ymchwiliad.¹¹

Gall methu â dilyn y gofyniad hwn olygu bod Ofcom yn rhoi'r gorau i ystyried sylwadau'r parti.

Nid yw hyn yn cyfyngu ar yr hyn y gall Ofcom ei gyhoeddi yn ei benderfyniad ar ddiwedd yr ymchwiliad.¹²

Cyfyngiadau amser

- 1.46 Dylai'r rheini sy'n cwyno a darparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw gofio'r cyfyngiadau amser a bennir yn y Gweithdrefnau hyn. Serch hynny, efallai fod Ofcom yn credu ei bod yn briodol (er budd tegwch a/neu er mwyn cynnal ymchwiliad yn briodol) diwygio neu addasu'r cyfyngiadau amser a nodir yn y Gweithdrefnau mewn achos penodol. Dylai unrhyw un sy'n cwyno neu unrhyw ddarparwr gwasanaethau rhaglenni ar-alw y mae eisiau rhagor o amser arno roi esboniad ysgrifenedig i Ofcom ynghylch pam ei fod yn credu bod hynny'n briodol.

Sanctsiynau

- 1.47 Pan fydd Ofcom yn cofnodi bod y Rheolau wedi cael eu torri, gall ystyried bod hynny'n cyfiawnhau ystyried rhoi sanctsiwn statudol ar ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw. Os felly, bydd Ofcom yn egluro hynny yn ei Benderfyniad (dan baragraffau 1.40 a 1.41 uchod) a bydd y "[Gweithdrefnau ar gyfer ystyried sanctsiynau statudol yng nghyd-destun Gwasanaethau Rhaglenni Ar Alw](#)" yn berthnasol.¹³

Cwynion sy'n codi cwestiynau ynghylch cwmpas

Mae'n rhaid i Ofcom gyflawni dyletswyddau statudol amrywiol sy'n ymwneud â datgelu gwybodaeth (er enghraifft, dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004). Efallai y bydd yn rhaid i Ofcom ddatgelu gwybodaeth a roddir iddo fel rhan o gŵyn er mwyn cyflawni dyletswyddau o'r fath.

¹² Caiff Ofcom (wrth ymchwilio ac wrth gyhoeddi ei benderfyniad) ddal deunyddiau yn ôl os yw'n credu eu bod yn gyfrinachol, yn sensitif i'r farchnad neu â baint gyfreithiol, neu os yw'n rhwym wrth ddyletswyddau cyfreithiol eraill i'w diogelu rhag cael eu datgelu. Mewn achosion o'r fath, bydd darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw yn cael gwybod bod deunyddiau perthnasol wedi cael eu dal yn ôl, ac yn cael y rhesymau dros hynny.

¹³ Dan delerau ei Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth gydag Ofcom, caiff yr Awdurdod Safonau Hysbysebu wneud cais i Ofcom ystyried sanctsiwn statudol mewn achos hysbyseb. Mewn achosion o'r fath, fel rheol, bydd yr Awdurdod Safonau Hysbysebu wedi cyhoeddi bod y rheolau hysbysebu wedi cael eu torri.

- 1.48 Mewn achosion sy'n ymwneud â gwasanaethau nad ydynt wedi cael eu hysbysu wrth Ofcom fel gwasanaethau rhaglenni ar-alw, bydd mater rhagarweiniol cyn ystyried sylwedd y gŵyn sef a ydy'r gwasanaeth mewn gwirionedd yn wasanaeth rhaglenni ar-alw fel sy'n cael ei ddiffinio yn adran 368A (1) o'r Ddeddf (hy cwestiwn ynghylch a ydy'r gwasanaeth yn perthyn i "gwmpas" rheoleiddio). Os nad yw, ni fydd y rheolau ar gyfer gwasanaethau rhaglenni ar-alw yn berthnasol ac felly ni fydd wedi gallu eu torri.
- 1.49 Pan fydd hi'n ymddangos bod cwmpas yn fater, bydd Ofcom, ar y cam asesiad cychwynnol, yn ystyried a yw'r gwasanaeth yn ymddangos ar yr wyneb ei fod yn diwallu'r prawf yn adran 368A (1) ac yn benodol a yw'n ymddangos yn debygol mai'r prif ddiben ydy darparu rhaglenni¹⁴. Os nad yw, fel rheol ni fyddai Ofcom yn asesu'r mater ymhellach.
- 1.50 Os yw'n ymddangos ei fod yn debyg o ddiwallu'r prawf, ac mae'n ymddangos hefyd bod mater o sylwedd os penderfynir bod y gwasanaeth o fewn y cwmpas, fel rheol byddai Ofcom yn ystyried y cwmpas a'r materion o sylwedd ochr yn ochr, gan ddilyn y broses a nodir uchod. Diben gwneud hyn ydy helpu i ddatrys materion yn ddiymdroi, yn enwedig pan fydd risg o niwed parhaus oherwydd y cynnwys dan sylw. Ac ystyried bod ymchwiliadau o'r fath yn debyg o fod yn fwy cymhleth, efallai y bydd yr amseroedd ymchwilio dangosol a nodir uchod yn hirach mewn achosion o'r fath. Os yw'n ymddangos nad oes dim materion yn codi o'r cynnwys ond bod mater o ran cwmpas, byddai Ofcom yn ystyried y cwestiwn ynghylch cwmpas, ac a dorwyd y gofyniad i gyflwyno hysbysiad ynghylch gwasanaeth rhaglenni ar-alw.
- 1.51 Efallai fod amgylchiadau pan fyddai'n briodol i wahanu'r mater ynghylch cwmpas oddi wrth y materion o sylwedd, a'u hystyried yn eu trefn. Mewn amgylchiadau o'r fath, bydd Ofcom yn rhoi gwybod i ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw ynghylch ei fwriad i wneud hynny.
- 1.52 Mewn achosion sy'n codi materion sy'n ymwneud â chwmpas, efallai bydd darparwr y gwasanaeth yn credu nad yw'n ddarparwr gwasanaeth rhaglenni ar-alw. Nodir bod y pŵer i fynnu bod gwybodaeth yn cael ei darparu o dan adran 368O o'r Ddeddf yn berthnasol i bawb sy'n ymddangos i Ofcom i fod yn ddarparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw (a fydd asesiad manwl yn dod i'r casgliad hwnnw ai peidio). Dylai darparwyr gwasanaethau o'r fath hefyd ddilyn y rheolau sy'n berthnasol i ddarparwyr gwasanaethau rhaglenni ar-alw (gan gynnwys cadw recordiadau a chydweithredu) fel petaent yn ddarparwyr o'r fath wrth ddisgyn am benderfyniad ynghylch cwmpas.
- 1.53 Os ac i'r graddau mae achosion yn codi materion sy'n ymwneud â chwmpas, bydd penderfyniadau a wneir o dan y gweithdrefnau hyn yn cael eu gwneud gan ddau (neu ragor) aelod o Bwyllgor Gwaith Ofcom sydd wedi cael awdurdod dirprwyedig priodol gan Fwrdd Ofcom.

Cyfarwyddiadau

- 1.54 Dan y Ddeddf¹⁵ mae gan Ofcom y pŵer i gyhoeddi cyfarwyddyd i wahardd neu gyfyngu ar wasanaeth rhaglenni ar-alw. Caiff Ofcom gyhoeddi cyfarwyddyd mewn unrhyw achos mae'n credu sy'n briodol, gan nodi bod y statud yn nodi'r profion a'r

¹⁴ Dyma'r prawf dan adran 368A(1)(a) o'r Ddeddf. Byddai angen i wasanaeth ddiwallu meini prawf eraill yn adran 368A (1), ond mae'r rheini debygol o alw am ragor o wybodaeth gan ddarparwr y gwasanaeth er mwyn gallu asesu.

¹⁵ Gweler adrannau 368K a 368L o'r Ddeddf, sy'n ymwneud â mynd yn groes a chymell trosedd neu anhrefn y naill a'r llall.

gweithdrefnau sy'n berthnasol. Yn benodol, byddai Ofcom ond yn cyhoeddi cyfarwyddyd pan fydd yn fodlon bod darparwr gwasanaeth rhaglenni ar-alw wedi mynd yn groes i rwymedigaeth berthnasol a naill ai yn:

- mae ymdrechion i geisio sicrhau cydymffurfiaid drwy roi cosb ariannol a/neu hysbysiad gorfodaeth wedi methu, a byddai cyfarwyddyd yn briodol ac yn gymesur yng ngoleuni difrifoldeb yr achos (adran 368K); neu
- mae'r achos o fynd yn groes yn ymwneud â chynnwys deunydd sy'n debyg o annog neu gymell trosedd, neu arwain at anhrefn (a fu cosb ariannol neu hysbysiad gorfodaeth blaenorol ai peidio) ac mae'r achos o fynd yn groes yn ddigon i gyfiawnhau cyfarwyddyd (adran 368L).

1.55 Bydd Hysbysiad Cyfarwyddyd fel rheol yn cael ei gyhoeddi ar Fwletin Broadcast and On-demand Ofcom.

1.56 Mae methiant gan ddarparwr gwasanaeth rhaglenni ar-alw i gydymffurfio â chyfarwyddyd a gyhoeddir gan Ofcom yn gallu arwain at ystyried rhoi sancsiwn statudol ar ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw (er enghraifft, rhoi cosb ariannol). Mewn achosion o'r fath, byddai'r Gweithdrefnau Sancsiynau y cyfeirir atynt ym mharagraff 1.47 yn berthnasol.

Cyflymu prosesau

1.57 Fel y nodwyd ym mharagraff 1.4 uchod, bydd deunydd ar wasanaeth rhaglenni ar alwad yn aml yn dal ar gael i'w gwyllo ar alwad am gyfnod hir, sy'n golygu bod risg barhaus o niwed. Mae enghreifftiau'n cynnwys achosion lle gallai deunydd fod dal ar gael a'i fod o bosibl yn cynnwys cymhelliant i gasáu ar sail rhyw, crefydd neu genedligrwydd, neu amddiffyn pobl ifanc dan 18 oed.

1.58 Mewn amgylchiadau o'r fath bydd Ofcom yn egluro i ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw ei fod yn cyflymu'r broses a ddisgrifir uchod. Gallai hyn gynnwys neidio dros broses gwyno darparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw ei hun, caniatáu llai o lawer o amser i ddarparu deunyddiau a gwybodaeth arall, a chaniatáu llai o amser o lawer i ddarparu unrhyw sylwadau. Bydd Ofcom yn egluro i ddarparwr y gwasanaeth rhaglenni ar-alw y cyfnodau ar gyfer cyflwyno ymatebion mewn achosion o'r fath, a fydd yn deg yn amgylchiadau'r achos.