

Adolygiad o'r Amodau Hawliau Cyffredinol

Datganiad ac Ymgynghoriad

Gair am y ddogfen hon

Mae'r datganiad hwn yn sôn am newidiadau rydym yn eu gwneud i'r Amodau Hawliau Cyffredinol – y rheolau rheoleiddio y mae'n rhaid i bob darparwr cyfathrebiadau eu dilyn er mwyn gweithredu yn y DU.

Nod yr adolygiad hwn oedd llunio set ddiwygiedig o amodau cyffredol sy'n adlewyrchu blaenoriaethau a phryderon Ofcom ar hyn o bryd, ac sy'n symlach ac yn gliriach i'r diwydiant gydymffurfio â nhw. Dylai hyn hefyd ei gwneud yn haws i ni orfodi'r rheolau er budd dinasyddion a defnyddwyr.

Bydd yr amodau diwygiedig yn dod i rym ar 1 Hydref 2018.

Yn y ddogfen hon, rydym hefyd yn ymgynghori ynghylch y canlynol:

- (i) ymestyn ein pŵer ymhellach o ran dileu rhifau ffôn sydd ddim yn cael eu defnyddio'n unol â'r Cynllun Rhifau, neu sy'n cael eu camdefnyddio mewn ffordd arall;
- (ii) diweddarau cyfarwyddyd a wnaed yn 2003 sy'n nodi pa gyrff cyhoeddus gaiff ofyn i'r diwydiant wneud trefniadau i adfer gwasanaethau cyfathrebu yn ystod trychineb;
- (iii) cynnig canllawiau ar gyfer gweithdrefnau terfynu contractau.

Rydym yn gwahodd rhanddeiliaid i ymateb i'r ymgynghoriad hwn erbyn 14 Tachwedd 2017. Rydym yn bwriadu cyhoeddi datganiad terfynol ddechrau'r flwyddyn nesaf ar y newidiadau pellach rydym yn eu cynnig.

Heddiw, mae Ofcom hefyd yn ymgynghori ar wahân ar gynnig canllawiau ar gyfer darparu cyfleusterau i adnabod y galwr.

Cynnwys

Adran

1. Crynodeb gweithredol

4-6

Crynodeb gweithredol

Cyflwyniad

1.1 Rydym wedi cynnal adolygiad o'r 'Amodau Hawliau Cyffredinol', sef yr amodau rheoleiddio sy'n berthnasol i bob darparwr gwasanaeth a rhwydwaith cyfathrebiadau electronig sy'n weithredol yn y DU ('darparwyr cyfathrebiadau').

1.2 Mae'r Amodau Hawliau Cyffredinol yn cwmpasu amrywiaeth eang o faterion, a gellir eu rhannu'n fras i dri phrif gategori: (i) diogelu defnyddwyr; (ii) swyddogaethau rhwydwaith; (iii) rhifau a materion technegol eraill.

1.3 Fe wnaethom ymgynghori ar newidiadau arfaethedig i'r categori cyntaf ym mis Rhagfyr 2016; ac ar y ddau gategori arall mewn ymgynghoriad cynharach ym mis Awst 2016. Cawsom dros 70 o ymatebion i gyd, gan gynnwys rhai gan ddarparwyr cyfathrebiadau mwy, gweithredwyr rhwydweithiau eraill, cymdeithasau masnach, sefydliadau defnyddwyr, elusennau, cyrff cyhoeddus ac unigolion.

1.4 Rydym nawr yn amlinellu ein penderfyniadau terfynol ac yn ymgynghori ar gynigion canlyniadol eraill.

1.5 Bydd yr holl Amodau Hawliau Cyffredinol diwygiedig yn dod i rym ar 1 Hydref 2018. Fodd bynnag, rydym yn annog darparwyr cyfathrebiadau i roi'r newidiadau ar waith cyn hynny pan fo modd, yn enwedig o ran y darpariaethau sy'n ceisio helpu cwsmeriaid bregus.

Trosolwg o'r newidiadau

Diogelu defnyddwyr

1.6 O ran yr Amodau Hawliau Cyffredinol sy'n delio'n bennaf â materion yn ymwneud â diogelu defnyddwyr, rydym wedi bod yn canolbwyntio ar sicrhau bod yr amodau hyn yn parhau i adlewyrchu ein blaenoriaethau o ran diogelu defnyddwyr. Mewn rhai achosion, rydym wedi penderfynu ymestyn cwmpas Amodau Hawliau Cyffredinol sydd eisoes yn bodoli er mwyn gwneud yn siŵr bod defnyddwyr yn cael eu diogelu'n ddigonol rhag niwed yn dilyn datblygiadau ym maes technoleg a newidiadau o ran ymddygiad defnyddwyr.

1.7 Rydym hefyd wedi ystyried yr adolygiad hwn fel cyfle i symleiddio a chyfuno drafftiau sydd wedi datblygu dros ddegawd a mwy, er mwyn sicrhau bod yr Amodau Hawliau Cyffredinol yn fwy addas o lawer i ddefnyddwyr ac yn haws eu deall a'u defnyddio.

1.8 Dyma'r prif newidiadau rydym wedi penderfynu eu gwneud er mwyn cryfhau'r mesurau i ddiogelu defnyddwyr:

- a) rydym yn cryfhau'n sylweddol y rheolau ar gyfer delio â chwynion i sicrhau bod darparwyr cyfathrebiadau yn delio â chwynion gan ddefnyddwyr yn brydlon ac yn effeithiol;
- b) rydym yn cyflwyno rhwymedigaeth newydd sy'n mynnu bod darparwyr cyfathrebiadau'n sefydlu polisïau i sicrhau eu bod yn ystyried anghenion yr holl ddefnyddwyr bregus;
- c) rydym yn ymestyn y rheolau presennol ar gyfer darparu cyfleusterau adnabod y galwr, fel dangos rhif y galwr, gan gynnwys gofynion newydd i wella data ac argaeledd data adnabod y galwr a roddir i'r rheini sy'n derbyn galwadau;

d) rydym yn cyflwyno gofyniad newydd i flocio galwadau lle mae data adnabod y galwr yn annilys (un o nodweddion nifer o alwadau niwsans) i helpu i sicrhau nad ydynt yn cyrraedd defnyddwyr;

e) rydym yn ymestyn rhai Amodau Hawliau Cyffredinol, sydd ond yn berthnasol i wasanaethau ffonio ar hyn o bryd, er mwyn cynnwys mathau eraill o wasanaethau cyfathrebiadau electronig. Yn benodol, darpariaethau ar gyfer biliau a mesurau i fodloni anghenion defnyddwyr ag anabledau.

Rhifau a swyddogaethau rhwydwaith

1.9 Yn gyffredinol, mae'r newidiadau rydym wedi penderfynu eu gwneud i amodau rhifau a swyddogaethau rhwydwaith yn ceisio cael gwared ar rai elfennau goreuro (er mwyn sicrhau nad yw'r Amodau Hawliau Cyffredinol hyn yn mynd yn bellach nag sydd angen o dan fframwaith rheoleiddio presennol yr UE); cael gwared ar ddarpariaethau diangen a phwerau cyfarwyddo sydd ddim yn cael eu defnyddio; a symleiddio ac egluro'r rheolau hynny rydym wedi penderfynu eu cadw.

1.10 Dyma'r prif newidiadau rydym wedi penderfynu eu gwneud i symleiddio a lleihau'r broses reoleiddio:

a) rydym yn dadreoleiddio gwasanaethau teleffonydd;

b) rydym yn cael gwared ar ofynion sy'n ymwneud â dyluniad blychau ffonio cyhoeddus newydd a thynnu blychau ffonio o'r Amodau Hawliau Cyffredinol;

c) rydym yn cael gwared ar rai gofynion sydd ar ddarparwyr VoIP o ran argaeledd rhwydwaith a mynediad at alwadau brys;

d) rydym yn cael gwared ar rai pwerau cyfarwyddo nad yw Ofcom erioed wedi'u defnyddio, fel pŵer cyfarwyddo Ofcom o ran safonau technegol; ac

e) rydym hefyd yn byrhau'r amodau hyn, ac yn eu cyfuno pan fo'n briodol.

1.11 Mewn ambell achos, rydym wedi penderfynu cryfhau'r broses reoleiddio er mwyn hybu buddiannau defnyddwyr. Yn benodol, rydym yn cryfhau pŵer Ofcom i ddileu rhifau a ddyrannwyd er mwyn iddo allu ailgylchu rhifau heb eu defnyddio ac ailddechrau eu defnyddio.

1.12 Yn Adran 17 y ddogfen hon, rydym yn crynhoi'r prif newidiadau rydym wedi penderfynu eu gwneud i bob Amod unigol, gan nodi sut rydym wedi diwygio ein cynigion ymgynghori yn dilyn ymatebion rhanddeiliaid.

Ymgynghori yn y dyfodol a'r camau nesaf

1.13 Rydym hefyd yn ymgynghori ar y canlynol:

a) ymestyn ein pŵer ymhellach o ran dileu rhifau ffôn sydd ddim yn cael eu defnyddio'n unol â'r Cynllun Rhifau, neu sy'n cael eu camddefnyddio mewn ffordd arall (gweler paragraffau 5.66–5.74);

b) diweddarau cyfarwyddyd a wnaed yn 2003 sy'n nodi pa gyrff cyhoeddus gaiff ofyn i'r diwydiant wneud trefniadau i adfer gwasanaethau cyfathrebu yn ystod trychineb (gweler paragraffau 4.115–4.121); ac

c) cynnig canllawiau ar gyfer gweithdrefnau terfynu contractau (gweler paragraffau 7.61–7.66).

1.14 Rydym wedi crynhoi'r cynigion hyn yn Adran 17, ac rydym yn gwahodd rhanddeiliaid i gyflwyno sylwadau erbyn 14 Tachwedd 2017.

1.15 Rydym yn bwriadu cyhoeddi datganiad terfynol ddechrau'r flwyddyn nesaf ar y newidiadau pellach rydym yn eu cynnig.