
Galwadau a negeseuon niwsans

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

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg	1
2. Ymchwil	1
3. Cosbi'r rhai sy'n gyfrifol	5
4. Atebion	6
5. Cynllun ar gyfer 2020	10

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. Roedd ein diweddariad blynyddol diweddaraf, a gyhoeddwyd ym mis Mawrth 2019¹, yn amlinellu'r elfennau y byddem yn canolbwyntio arnynt:

- cymryd camau gorfodi wedi'u targedu;
- gweithio gyda chwmnïau telegyfathrebiadau i wella'r ffordd maen nhw'n atal ac yn tarfu ar alwadau;
- dod o hyd i gyfleoedd drwy gydweithio ag asiantaethau gorfodi a rheoleiddwyr eraill, i atal a chosbi'r rheini sy'n gyfrifol am alwadau niwsans;
- rhannu gwybodaeth â'n partneriaid rhyngwladol ac asiantaethau gorfodi, i fynd i'r afael â sgamiau a thwyll; a
- defnyddio pwerau rheoleiddio i atal camweddau a, phan fydd angen, i orfodi cydymffurfiad â'r gyfraith.

Mae ein diweddariad ym mis Mawrth 2020 yn sôn am y cynnydd a wnaed dros y 12 mis diwethaf ym mhob un o'r elfennau a restrir, ac yn dangos sut mae ein hymdrechion ar y cyd yn gwneud gwahaniaeth cadarnhaol i ddefnyddwyr.

2. Ymchwil

Mae galwadau niwsans yn cynnwys galwadau marchnata (rhai byw a rhai wedi'u recordio), galwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael.² Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac Ofcom yn craffu'n ofalus ar yr holl gwynion a ddaw i law, ac mae Ofcom hefyd yn gwneud ymchwil i ddeall profiadau pobl o alwadau niwsans. Defnyddir yr wybodaeth hon i lywio ein strategaeth ar gyfer delio â sgamiau a galwadau niwsans.

Ymchwil i dracio galwadau niwsans

Mae Ofcom yn gwneud ymchwil dair gwaith y flwyddyn – ym mis Ionawr, mis Mai a mis Medi. 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.

¹ https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0029/139970/nuisance-calls-joint-action-plan-2019.pdf

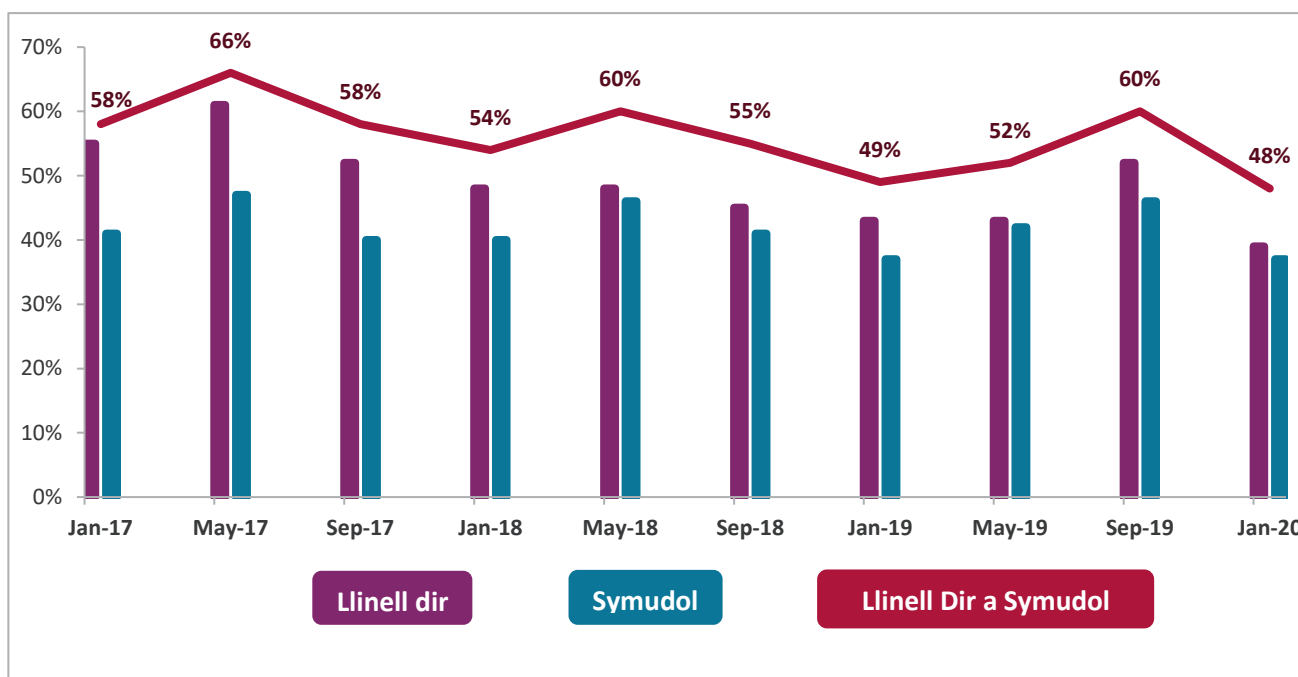
² Mae galwad sy'n cael ei gadael yn golygu galwad lle mae'r galwr yn cysylltu â'r derbynnydd, ond wedyn yn dod â'r alwad i ben pan fydd y person hwnnw yn ateb ei ffôn. Yn yr achosion hyn, mae Ofcom yn disgwyl y bydd y sawl sy'n ffonio yn chwarae neges fer wedi'i recordio a fydd yn dweud pwy ydyw ac yn rhoi ffordd i'r derbynnydd ddewis peidio â derbyn rhagor o alwadau. Ystyr galwad fud – fel mae'r enw'n awgrymu – yw galwad lle nad yw'r derbynnydd yn clywed dim byd.

Mae ein gwaith ymchwil diweddaraf,³ a wnaed ym mis Ionawr 2020, yn dangos:

- bod cyfran yr oedolion â ffôn llinell dir sydd wedi cael galwad niwsans wedi lleihau'n gyffredinol dros y tair blynedd diwethaf – wedi lleihau o 61% ym mis Mai 2017 i 39% ym mis Ionawr 2020, sydd 22 pwynt canran yn llai;
- bod cyfran yr oedolion â ffôn symudol sydd wedi cael galwad niwsans wedi amrywio dros amser – 47% ym mis Mai 2017 oedd y lefel uchaf, a 37% ym mis Ionawr 2019 ac Ionawr 2020 oedd y lefel isaf;
- bod 48% o'r holl gwsmeriaid llinell dir a ffôn symudol wedi cael galwad niwsans ym mis Ionawr 2020 (yn debyg i fis Ionawr 2019), o'i gymharu â 54% ym mis Ionawr 2018, a 58% ym mis Ionawr 2017.

Mae'r graff canlynol yn crynhoi'r data hyn, ac yn dangos patrwm y galwadau niwsans a gafwyd ym mhob cyfnod ymchwil rhwng mis Ionawr 2017 ac Ionawr 2020.

Ffigur 1: Canran o'r defnyddwyr llinell dir a ffôn symudol sydd wedi cael galwad niwsans 'yn ystod y pedair wythnos diwethaf'



Ffynhonnell: Ymchwil traciwr Ofcom ynghylch Pryderon Defnyddwyr (Galwadau Niwsans): Ionawr 2017–Ionawr 2020 Data cwynion

Data cwynion Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth

Yn 2019, cafodd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth 129,354 o gwynion am alwadau niwsans, sy'n 4,991 yn fwy o gwynion o un flwyddyn i'r llall (+4%) ers 2018. Er gwaethaf y cynnydd bach hwn dros flwyddyn, gwelwyd nifer y cwynion yn lleihau mewn gwirionedd, wrth gymharu data o un flwyddyn

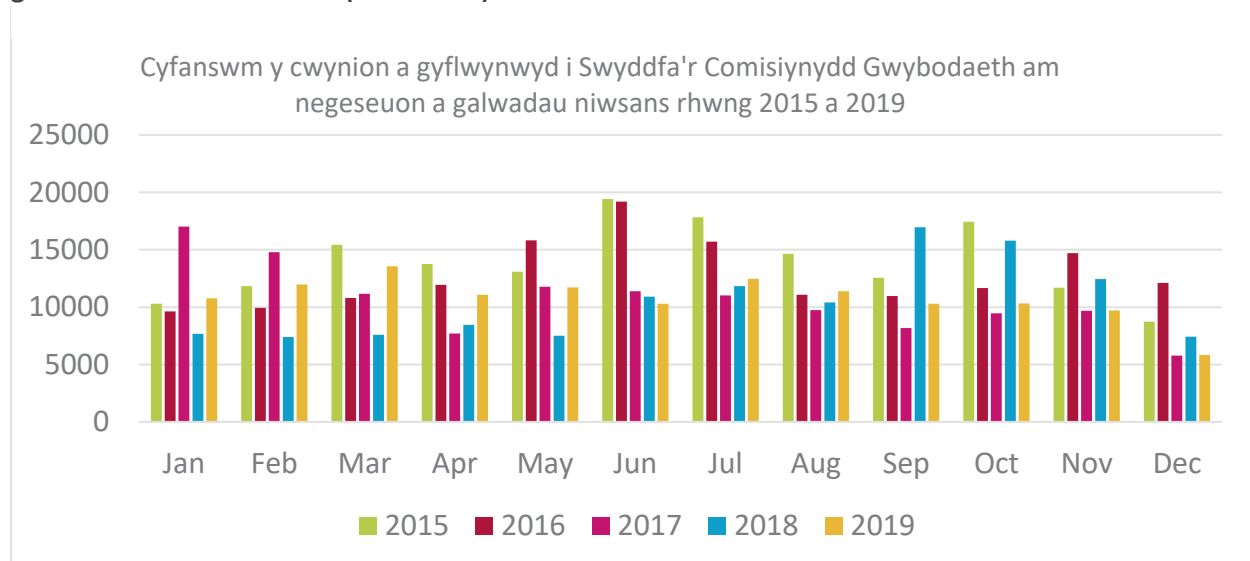
³ https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0021/191442/nuisance-call-consumer-concerns-study-wave-32.pdf

i'r llall o ganol y flwyddyn (47,517 rhwng mis Awst a mis Rhagfyr 2019 o'i gymharu â 63,012 rhwng mis Awst a mis Rhagfyr 2018). Mae'n debygol mai cynnydd artiffisial yn nifer y cwynion rhwng mis Mehefin 2018 ac Awst 2019 sy'n gyfrifol am y dirywiad hwn, yn dilyn cyflwyno GDPR a'r gwaharddiad ar alwadau digroeso gan gwmnïau rheoli hawliadau, a gafodd sylw yn y cyfryngau ar y pryd.

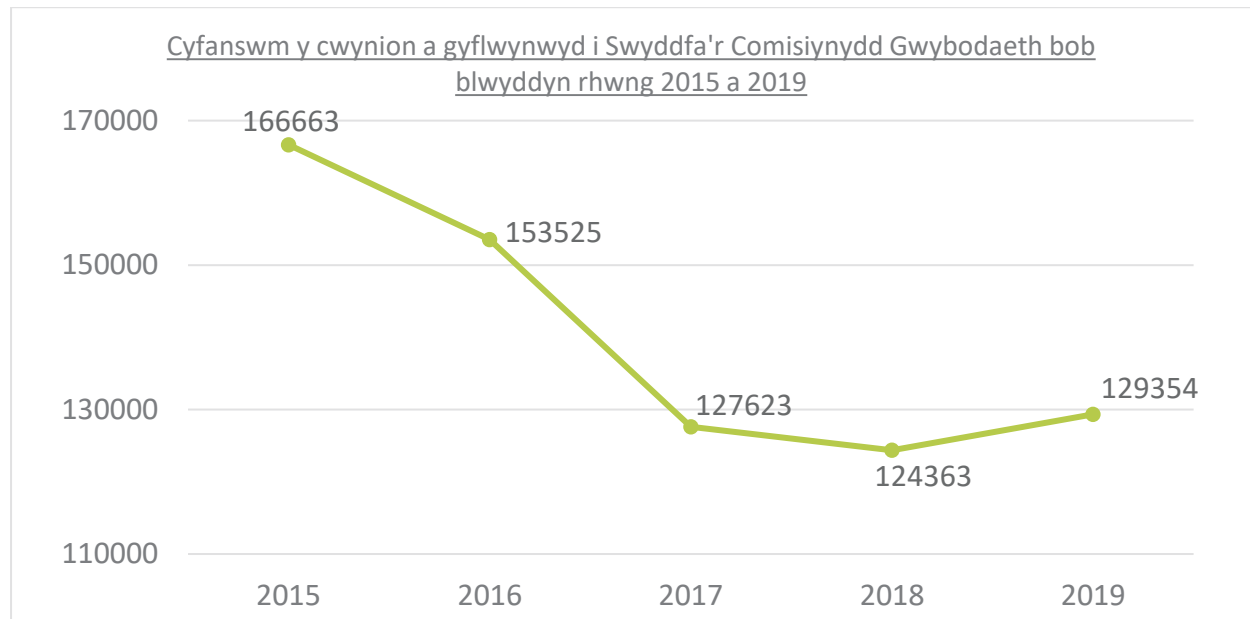
Mae'n debygol bod y sylw hwn wedi arwain at gynyddu ymwybyddiaeth y cyhoedd o Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth a'n gwaith gorfodi, ac felly at fwy o gwynion ar ein hadnodd ar-lein i gyflwyno cwynion, yn hytrach na chynnydd gwirioneddol mewn hawliadau neu ymddygiad marchnata ar yr adegau hynny - i raddau helaeth beth bynnag. Y disgwyliad oedd y byddai'r patrwm hwn yn cael ei wrthdroi ar ôl i'r newidiadau i ddeddfwriaeth fagu gwreiddiau a chael llai o sylw yn y cyfryngau, ac mae'r data yn cefnogi hynny. Wrth edrych ar batrymau yn y tymor hwy, mae cyfanswm y cwynion sydd wedi dod i law wedi lleihau 22% ers 2015, pan gafodd 166,663 o gwynion eu cyflwyno.

Mae'r ddau dabl canlynol yn dangos cyfanswm y cwynion a gyflwynwyd i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth bob mis ers 2015, a hefyd fel cyfanswm blynyddol ar gyfer pob blwyddyn.

Ffigur 2: Cyfanswm y cwynion a gyflwynwyd i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth am negeseuon a galwadau niwsans bob mis (2015-2019)



Ffigur 3: Cyfanswm y cwynion a gyflwynwyd i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth bob blwyddyn (2015-2019)

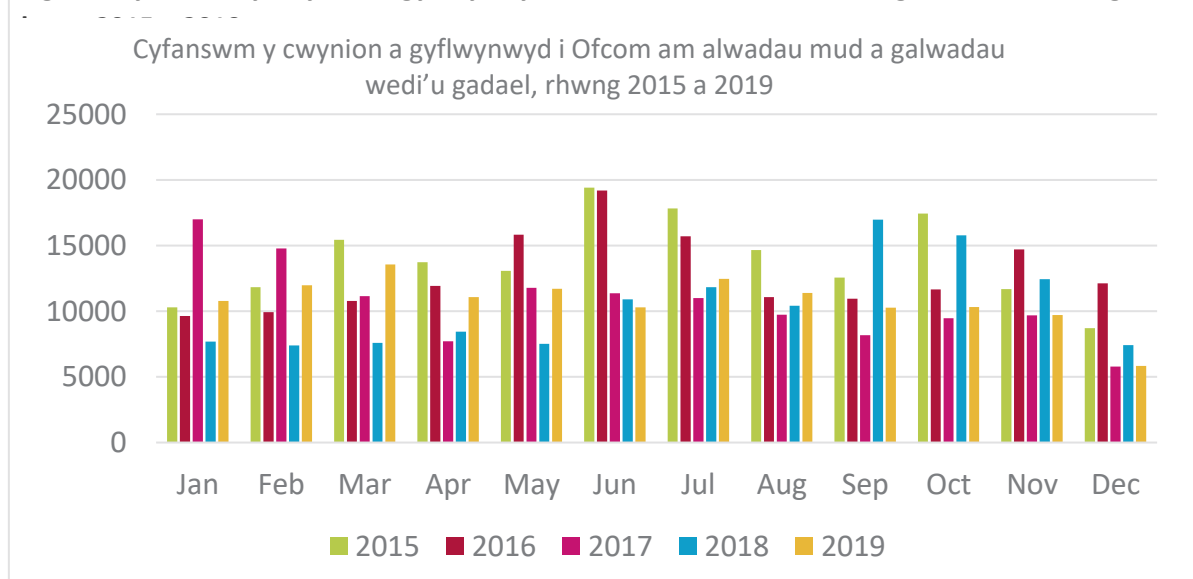


Data cwynion Ofcom

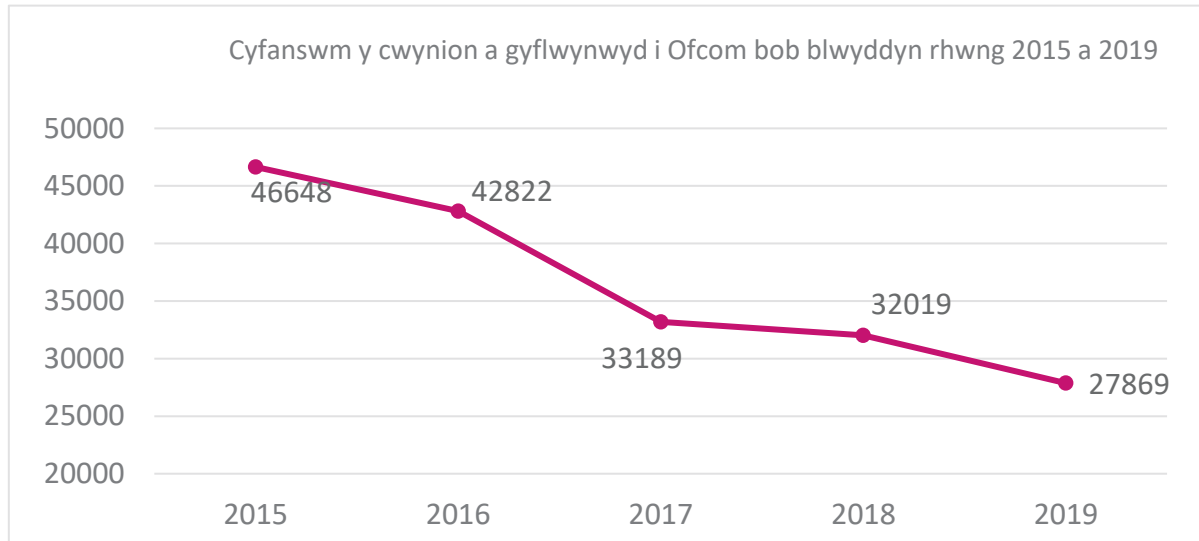
Mae Ofcom yn cael ac yn cofnodi cwynion defnyddwyr am alwadau mud a galwadau sy'n cael eu gadael. Yn 2019, cafodd Ofcom 27,869 o gwynion am y mathau hyn o alwadau digroeso – hanner y nifer a gawsom yn 2015 pan gafwyd y nifer fwyaf o gwynion (46,648), a 12.9% yn llai na 2018 (32,019).

Mae'r ddau dabl canlynol yn dangos cyfanswm y cwynion a gyflwynwyd i Ofcom bob mis ers 2015, a hefyd fel cyfanswm blyneddol ar gyfer pob blwyddyn.

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



Ffigur 5: Cyfanswm y cwynion a gyflwynwyd i Ofcom bob blwyddyn rhwng 2015 a 2019



3. Cosbi'r rhai sy'n gyfrifol

Camau gweithredu'r 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 [Gwasanaeth Dewis Galwadau Ffôn \(TPS\)](#).

Yn 2019, rhoddodd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth 13 o ddirwyon a oedd yn werth £1,060,000 i gyd. Making It Easy Limited gafodd y ddirwy fwyaf, sef £160,000, am wneud 856,769 o alwadau marchnata byw na ofynnodd neb amdanyn nhw. Roedd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth hefyd wedi rhoi dirwyon a oedd werth dros £100,000: roedd dwy ddirwy yn ymwneud â negeseuon testun na ofynnodd neb amdanyn nhw, ac un yn ymwneud â galwadau marchnata byw na ofynnodd neb amdanyn nhw. Mae'n cyhoeddi'r [wybodaeth ddiweddaraf am orfodi](#) ar ei gwefan bob mis.

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

Yn ystod 2019, gweithredodd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth dair gwarant chwilio. Roedd dwy o'r rhain yn rhan o ymchwiliad i dros 15 miliwn o alwadau marchnata uniongyrchol byw a wnaed i gwsmeriaid yn y DU; ac roedd un yn rhan o ymchwiliad i dros 250,000 o alwadau marchnata uniongyrchol byw ynghylch cynlluniau pensiwn. Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn ymchwilio ar hyn o bryd i'r sefydliadau a oedd yn gyfrifol am hynny.

Cafodd pwerau Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth eu cryfhau ym mis Rhagfyr 2018 o ganlyniad i [ddeddfwriaeth newydd](#). Gyda'r ddeddfwriaeth hon, gall cyfarwyddwyr cwmnïau sy'n targedu pobl

gyda galwadau niwsans, gael eu dal yn atebol yn bersonol os bydd eu cwmni yn torri'r gyfraith. Mae hyn yn rhoi pwerau i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth roi dirwy o hyd at £500,000 i uwch swyddogion a chyfarwyddwyr cwmnïau sy'n gwneud neu'n anfon negeseuon a galwadau niwsans.⁴

Camau gorfodi ffurfiol

Mae Ofcom yn neilltuo miliynau o rifau ffôn, fel arfer mewn blociau mawr, i gwmnïau telegyfathrebiadau. Gall y cwmnïau hyn ddefnyddio'r rhifau eu hunain, neu eu neilltuo ymhellach i gwmnïau eraill. Rydym yn disgwyl i bob cwmni ffôn gymryd camau rhesymol i sicrhau na fydd y rhifau sy'n cael eu neilltuo iddyn nhw yn cael eu camddefnyddio – gan gynnwys gan y rheini y mae'r cwmni ffôn wedi neilltuo rhifau iddynt.

Yn 2019, roeddem wedi cysylltu ag 11 o gwmnïau telegyfathrebiadau yr oedd yn ymddangos bod eu rhifau'n achosi llawer o niwed i ddefnyddwyr. Fe wnaethom ofyn iddyn nhw esbonio'r nifer fawr o gwynion, a pha gamau y bydden nhw'n eu cymryd i fynd i'r afael â hyn. Yn sgil hyn, gwelwyd gostyngiad sylweddol – yn amrywio rhwng 28% a 41% – o ran nifer y cwynion a gofnodwyd yn erbyn rhifau ffôn rhai cwmnïau. Mewn rhai achosion, cafodd y rhifau a oedd wedi'u neilltuo ymhellach eu tynnu oddi ar y cwmnïau a oedd yn gwneud y galwadau niwsans (gan y darparwyr yr oeddem wedi cysylltu â nhw).

4. Atebion

Atebion technegol

Mae Ofcom yn parhau i weithio gyda chwmnïau telegyfathrebiadau i fonitro patrymau sy'n dod i'r amlwg o ran galwadau niwsans, ac i ddod o hyd i ffyrdd o'u hatal. Rydym hefyd wedi gofyn am farn y diwydiant ar sut gellir cyflwyno dull dilysu ar gyfer gwybodaeth adnabod y galwr (CLI - y rhif ffôn a'r marc preifatrwydd a ddarperir gyda galwad ffôn) yn y DU.

Gweithgor strategol

Mae Ofcom yn cadeirio gweithgor strategol sy'n gweithio gyda chwmnïau telegyfathrebiadau blaenllaw i ystyried mesurau technegol sy'n gallu lleihau effaith galwadau niwsans. Pan sefydlwyd y grŵp hwn yn wreiddiol yn 2015, roedd ei aelodaeth yn cynnwys naw cwmni telegyfathrebiadau blaenllaw.⁵ Ers hynny, rydym wedi ymestyn aelodaeth y grŵp hwn i gynnwys 11 o gwmnïau telegyfathrebiadau eraill sy'n darparu gwasanaethau busnes neu gyfanwerthol.

Mae naw aelod gwreiddiol y grŵp yn parhau i gyflwyno adroddiad bob mis i Ofcom. Mae'r adroddiad hwn yn crynhoi faint o alwadau niwsans maen nhw'n eu cael ar ddiwrnod penodol yn ystod y mis

⁴ Pan fydd y rheoliadau'n cael eu torri gyda chaniatâd neu gefnogaeth y person hwnnw, neu pan ellir priodoli hynny i unrhyw esgeulustod gan y person hwnnw.

⁵ Y cwmnïau telegyfathrebiadau yw BT (sy'n cynnwys EE), Gamma, KCom, Sky, TalkTalk, Telefonica, Three, Virgin Media, a Vodafone.

hwnnw, ar sail nodweddion y mae'r grŵp wedi cytuno arnynt. Rydym yn casglu'r wybodaeth hon, ac yn ei rhannu ag aelodau'r gweithgor strategol. Fe'i defnyddir hefyd i lywio ein gwaith gorfodi.

Rydym hefyd yn defnyddio'r data a gesglir i helpu aelodau'r gweithgor strategol i adnabod rhifau na ddylid eu defnyddio gyda galwad am i mewn. Mae'r wybodaeth hon ar gael i ddarparwyr er mwyn eu helpu i gadarnhau a yw'r rhif ffôn sy'n gysylltiedig â galwad yn rhif dilys, a'r tebygolrwydd fod y rhif wedi cael ei ffugio. Mae'r data sy'n cael eu rhannu yn cynnwys y canlynol:

- **Rhestr rhwystro** – rhifau 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 y mae sefydliadau eraill, fel UK Finance a chyrrff y llywodraeth, wedi'u rhannu â ni fel rhifau sydd wedi cael eu neilltuo ond sydd byth yn cael eu defnyddio i wneud galwadau allanol gan wasanaethau cwsmer. Mae'r rhifau hyn weithiau'n cael eu ffugio gan dwyllwyr, sy'n honni eu bod yn ffonio o'r sefydliad hwnnw. Mae ein gwaith i ddatblygu ein rhestr 'Heb ddangos tarddiad' wedi arwain at lwyddiannau sylweddol. Er enghraifft, pan ychwanegodd Cyllid a Thollau EM rifau at y rhestr hon, dywedodd ei fod wedi "cael gwared ar bob sgam ffôn a oedd yn ffugio rhifau galwadau am i mewn dilys Cyllid a Thollau Ei Mawrhydi".⁶
- **Rhestr rhifau gwarchoddedig** – rhifau sy'n gallu cael eu rhwystro oherwydd nad ydym wedi eu neilltuo eto, ac nad ydym yn disgwyl eu neilltuo yn y dyfodol agos. Nid oes gan yr un galwr hawl i ddefnyddio'r rhifau hyn, ac felly mae unrhyw alwadau sy'n dangos y rhifau hyn yn anghyfreithlon ac yn niwsans.⁷

Mae angen i gwmnïau telegyfathrebiadau hefyd, lle bo hynny'n ymarferol yn dechnegol, gymryd pob cam rhesymol i adnabod galwadau pan ddarperir data adnabod y galwr sy'n annyls neu nad oes modd ei ddeialu, ac atal y galwadau hyn rhag cael eu cysylltu â'r sawl sy'n cael ei ffonio. O ganlyniad, mae'r rhan fwyaf o'r darparwyr yn y grŵp hwn yn rhwystro galwadau problemus yn rheolaidd, neu'n cynnig ffyrdd i'w cwsmeriaid reoli galwadau niwsans. Ar gyfartaledd, mae 70 miliwn o alwadau niwsans yn cael eu rhwystro gan y rhwydweithiau bob mis.

Mae rhai ffonau symudol hefyd yn cynnig hidlo galwadau digroeso – naill ai fel nodwedd sydd ar y ffôn yn barod, neu fel ap. Mae'r ffonau hyn yn defnyddio data torfol ynghylch rhwydweithiau a gwybodaeth i adnabod rhifau sy'n debygol o fod yn gysylltiedig â galwadau niwsans, ac i rwystro galwadau gan y rhifau hyn.

Dilysu data Adnabod y Galwr

Mae'n gallu bod yn anodd dod o hyd i unigolyn neu sefydliad sy'n gwneud galwad niwsans, gan fod galwyr yn aml yn ffugio gwybodaeth adnabod y galwr (CLI spoofing) i guddio tarddiad yr alwad. Gan fod llawer yn defnyddio technolegau Protocol Llais dros y Rhyngrwyd (VoIP) (lle mae'n bosib gwneud galwadau dros y rhyngrwyd), mae'n gymharol hawdd i'r galwr ffugio'r rhif ffôn a ddangosir i'r rheini

⁶ <http://www.mynewsdesk.com/uk/hm-revenue-customs-hmrc/pressreleases/breakthrough-controls-stop-phone-fraudsters-spoofing-hmrc-2880918>

⁷ <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/information-for-industry/numbering/numbering-data>

sy'n derbyn yr alwad, ac i fynd ati'n aml i newid y rhifau sy'n ymddangos. Mae hyn yn golygu ei bod yn anodd rhwystro galwadau ar y sail bod rhifau penodol yn cael eu defnyddio, a gwybod o ble daw'r galwadau hyn.

Ar hyn o bryd, mae cwmnïau telegyfathrebiadau hefyd wedi'u cyfyngu o ran y profion y gallant eu gwneud i weld a yw'r rhif ffôn sy'n gysylltiedig â galwad yn rhif dilys, yn un y gallwch ei ddeialu ac sy'n dangos yn union pwy yw'r galwr. Mae cadw golwg ar y rhestrau a roddir i'r gweithgor strategol yn gallu bod yn help, ond nid yw'n atal galwyr rhag defnyddio rhifau nad oes ganddynt yr awdurdod i'w defnyddio. Mae angen dulliau dilysu pellach er mwyn atal rhifau rhag cael eu ffugio fel hyn.

Mae Tasglu Peirianeg y Rhynggrwyd (IETF) wedi datblygu safon dechnegol newydd i gefnogi dull o ddilysu gwybodaeth adnabod y galwr, fel bod modd adnabod rhifau dilys a'u nodi ar ddechrau'r alwad, a'u pasio ar hyd y 'gadwyn galwadau' i'r derbynnydd.⁸ Roedd y Comisiwn Cyfathrebiadau Ffederal (FCC)⁹ wedi pennu mis Rhagfyr 2019 fel y dyddiad cau i weithredu dull dilysu ar gyfer gwybodaeth adnabod y galwr. Yng Nghnada, mis Medi 2020 yw'r dyddiad cau. Bydd yn cymryd mwy o amser i weithredu dull dilysu ar gyfer gwybodaeth adnabod y galwr yn y DU, gan nad oes cymaint o alwadau yn cael eu cludo ar systemau VoIP ar hyn o bryd. Rydym yn disgwyl y bydd dull dilysu ar gyfer gwybodaeth adnabod y galwr yn cael ei gyflwyno pan fydd gwasanaethau llais yn cael eu symud i lwyfannau IP, oddi wrth y rhwydwaith copr, erbyn canol y ddegawd hon. Rydym yn ymchwilio gyda NICC¹⁰ i weld a ellid cyflwyno rhywfaint o'r swyddogaeth hon yn gynt.

Yn y cyfamser, rydym wedi cyhoeddi ymgynghoriad i gasglu safbwyntiau rhanddeiliaid ynghylch sut gellid cyflwyno dull dilysu ar gyfer gwybodaeth adnabod y galwr yn y DU.¹¹ Rydym yn parhau i weithio gyda'r diwydiant i weld sut gellir cyflwyno dull dilysu yn gynt.

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 DU 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. Hefyd, mae Ofcom yn mynd ati'n rheolaidd i rannu canlyniadau gwaith monitro rhwydwaith traffig galwadau trafferthus misol y gweithgor (gweler uchod) gyda Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

Ymgyrch Linden

Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth sy'n arwain Ymgyrch Linden, sef grŵp sy'n cynnwys rheoleiddwyr, grwpiau defnyddwyr, cymdeithasau masnach a darparwyr yn y diwydiant, sy'n cydweithio i rannu gwybodaeth a chanfod cyfleoedd i fynd i'r afael â galwadau niwsans. Y rhai sy'n cyfrannu'n rheolaidd at y grŵp yw Ofcom, Cyngor ar Bopeth, Which?, BT, y Gymdeithas Marchnata

⁸ Secure Telephone Identity Revisited (STIR)

⁹ FCC yw'r rheoleiddwr cyfathrebiadau yn USA.

¹⁰ NICC yw'r corff safonau ar gyfer cwmnïau telegyfathrebiadau yn y DU.

¹¹ First Consultation – Promoting trust in telephone numbers

<https://www.ofcom.org.uk/consultations-and-statements/category-2/promoting-trust-in-telephone-numbers>

Uniongyrchol, yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol, y Safonau Masnach Cenedlaethol a'r Comisiwn Gamblo. Cyhoeddir cofnodion a chymau gweithredu o gyfarfodydd ar wefan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.¹²

Cydweithio rhyngwladol

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn aelod o'r Rhwydwaith Gorfodi Cyfathrebiadau Digymell (UCENET, Cynllun Gweithredu Llundain gynt), ynghyd â'r Comisiwn Masnach Ffederal, Comisiwn Radio, Teledu a Thelegyfathrebiadau Canada (CRTC), Asiantaeth Diogelwch a Rhynggrwyd Korea, Awdurdod Cyfryngau a Chyfathrebiadau Awstralia (ACMA) ac Adran Materion Mewnol Seland Newydd.

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 yw datblygu cynllun gweithredol 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: gwybodaeth a chydweithio, cyfathrebu ac ymgysylltu, a hyfforddi a datblygu.

Mae Ofcom yn parhau i weithio gyda'r rheoleiddwyr telegyfathrebiadau rhyngwladol sy'n bartneriaid – ACMA, CRTC a Chomisiwn Cyfathrebiadau Ffederal yr Unol Daleithiau – i rannu gwybodaeth am ddulliau i ddelio â galwadau niwsans ar lefel y darparwr.

Mynd i'r afael â sgamiau

Stop Scams UK

Mae Ofcom wedi cynyddu ei ffocws ar fynd i'r afael â sgamiau drwy gefnogi Stop Scams UK – grŵp yn y diwydiant sy'n canolbwyntio ar atal sgamiau yn y ffynhonnell. Mae hyn yn dwyn ynghyd reoleiddwyr, llunwyr polisïau, grwpiau defnyddwyr a darparwyr yn y diwydiant er mwyn iddynt rannu eu dealltwriaeth o'r bygythiad – sy'n newid yn gyflym – i ddefnyddwyr a busnesau yn sgil sgamiau, a helpu i ddatblygu atebion, atal sgamiau rhag cyrraedd defnyddwyr a helpu i ddiogelu defnyddwyr sy'n cael eu targedu.¹³

Cynhaliodd Stop Scams UK ddigwyddiad trafod llwyddiannus ym mis Tachwedd 2019, a oedd yn dwyn ynghyd uwch aelodau staff o gwmnïau telegyfathrebiadau, gwasanaethau ariannol, cymdeithasau masnach a darparwyr technoleg/cyfryngau cymdeithasol. Roedd hyn yn cadarnhau'r angen am fenter ar draws y sector, o dan arweiniad y diwydiant, i atal sgamiau yn y ffynhonnell a sicrhau nad ydyn nhw'n cyrraedd cwsmeriaid. Yn dilyn hynny cafwyd cyfnod o ymgysylltu gyda darparwyr telegyfathrebiadau a banciau, gyda dros 15 o sefydliadau'n neilltuo adnoddau ar lefel uwch a chyllid i'r fenter hon.

¹² <https://ico.org.uk/action-weve-taken/nuisance-calls-and-messages/>

¹³ Mae hefyd yn gweithio'n agos gyda chyrrff eraill sy'n ymwneud â gwaith gwrth-dwyll, gan gynnwys y Tasglu ar y Cyd ar Dwyll - <https://www.gov.uk/government/collections/joint-fraud-taskforce>

Mae Stop Scams UK wedi datblygu cynllun gwaith cychwynnol o chwe mis i'w roi ar waith o fis Ebrill 2020 ymlaen, a fydd yn cael ei dreialu gyda'r sefydliadau sydd wedi ymrwymo i'r rhaglen.

Bydd Ofcom yn parhau i gefnogi'r fenter hon drwy gydol 2020, ac yn rhoi manylion yr allbynnau yn y Cynllun Gweithredu ar y Cyd nesaf, y bwriedir ei gyhoeddi ddechrau 2021.

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

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac Ofcom yn ymwybodol bod mwy a mwy o sefydliadau yn defnyddio pandemig y Coronafeirws fel cyfle i dargedu pobl sydd mewn sefyllfa fregus, drwy wneud galwadau niwsans, anfon negeseuon e-bost nad oes neb wedi gofyn amdany'n nhw, a negeseuon testun sbam. Mewn rhai achosion, mae twyllwyr yn rhannu camwybodaeth am COVID-19 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 presennol¹⁴, ac mae hefyd wedi cyhoeddi datganiad yn egluro ei dull rheoleiddio yn ystod yr argyfwng iechyd cyhoeddus yma.¹⁵ Mae Ofcom wedi cyhoeddi cyngor i bobl¹⁶ ar sut i adnabod sgamiau sy'n gysylltiedig â COVID-19, ac mae'n cael ei ddiweddarau'n rheolaidd. Rydym yn parhau i weithio gyda sefydliadau defnyddwyr a rheoleiddwyr eraill i helpu i fynd i'r afael â'r mathau hyn o sgamiau.

5. Cynllun ar gyfer 2020

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ac Ofcom yn credu bod y ffordd rydym ni wedi delio â galwadau niwsans yn 2019 wedi lleihau nifer y galwadau niwsans, ac felly wedi lleihau'r niwed i ddefnyddwyr. Rydym yn bwriadu parhau â'n dull gweithredu, a pharhau i ddatblygu ein gwaith.

Felly, yn 2020, byddwn yn canolbwyntio ar y canlynol:

- cymryd camau gorfodi wedi'u targedu;
- mynd i'r afael â sgamiau sy'n ymwneud â'r Coronafeirws a chodi ymwybyddiaeth ohonynt, a pharhau i gefnogi gwaith Stop Scams UK;
- gweithio gyda chwmnïau telegyfathrebiadau i wella sut maen nhw'n atal ac yn tarfu ar alwadau, drwy gynnal adolygiad o'r opsiynau sydd ar gael i ddefnyddwyr gan bob darparwr;
- dod o hyd i gyfleoedd drwy gydweithio ag asiantaethau gorfodi a rheoleiddwyr eraill, i atal a chosbi sefydliadau ac unigolion sy'n gyfrifol am y niwed sy'n cael ei achosi gan alwadau niwsans a sgamiau; a
- rhannu gwybodaeth ag eraill, gan gynnwys partneriaid rhyngwladol, ac asiantaethau gorfodi sy'n gyfrifol am fynd i'r afael â sgamiau a thwyll.

¹⁴ <https://ico.org.uk/about-the-ico/news-and-events/news-and-blogs/2020/04/ico-statement-on-investigating-coronavirus-scams/>

¹⁵ <https://ico.org.uk/media/about-the-ico/policies-and-procedures/2617613/ico-regulatory-approach-during-coronavirus.pdf>

¹⁶ <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/features-and-news/coronavirus-scam-calls-and-texts>