

# Canllawiau ar Amod Cyffredinol C3: Gofynion crwydro (1 Hydref 2024)

---

## Canllawiau

Cyhoeddwyd ar 1 Hydref 2024

# Cynnwys

---

## Adran

Canllawiau ar Amod Cyffredinol C3 - gofynion crwydro.....	3
Pwrpas .....	3
Hysbysiadau crwydro.....	4
Mesurau diogelu crwydro anfwriadol .....	12

## Atodiad

A1. Enghreifftiau o hysbysiadau crwydro.....	15
----------------------------------------------	----

# Canllawiau ar Amod Cyffredinol C3 – gofynion crwydro

## Pwrpas

---

1. Mae'r ddogfen hon yn nodi canllawiau Ofcom o dan Amodau Cyffredinol C3.15 i C3.17 (Amodau C3.15 i C3.17) yn y meysydd canlynol:
  - a) hysbysiadau crwydro; a hefyd
  - b) crwydro anfwriadol.
2. Nid yw'r canllawiau hyn yn rhan o Amod C3. Ei ddiben yw helpu darparwyr gwasanaethau symudol i gydymffurfio â gofynion sylfaenol Amodau C3.15 i C3.17 drwy amlinellu dull tebygol Ofcom o ymchwilio i gydymffurfriad.
3. Byddwn yn mabwysiadu dull pragmatig o fonitro a gorfodi cydymffurfiaeth ac yn ystyried y dystiolaeth sydd ar gael (ee cofnodion darparwyr sy'n ymwneud ag anfon hysbysiadau crwydro) ac a yw darparwyr wedi cymryd camau rhesymol i helpu i gyflawni'r amcan a roddwyd ar waith drwy Amodau C3.15 i C3.17 o sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu diogelu'n ddigonol wrth grwydro. Mae hyn yn cynnwys cwsmeriaid yn gallu:
  - gwneud penderfyniadau gwybodus ynghylch defnyddio gwasanaethau crwydro;
  - cymryd camau i leihau neu gyfyngu ar eu gwariant ar wasanaethau crwydro, gan gynnwys pan fyddant yn dal yn y DU; ac
  - osgoi biliau crwydro annisgwyl.
4. Nid yw'r canllawiau hyn yn gynhwysfawr ac nid ydynt yn rhwymo Ofcom, ac er y byddwn yn eu hystyried, byddwn yn penderfynu ar gydymffurfriad ag Amodau C3.15 i C3.17 ar sail amgylchiadau unigol unrhyw achos penodol. Fodd bynnag, pan fyddwn yn penderfynu gwyro oddi wrth y safbwynt a nodir yn y canllawiau hyn, rydym yn disgwyl rhoi rhesymau dros wneud hynny.
5. Bydd i eiriau ac ymadroddion a ddefnyddir yn Amod C3.15 i C3.17 yr un ystyr wrth eu defnyddio yn y canllawiau hyn, oni nodir yn wahanol.

## Arferion da

6. Yn ogystal â nodi sut gall darparwyr gydymffurfio â'r gofynion gorfodol sylfaenol o dan Amodau C3.1.15 i C3.17, mae'r ddogfen hon yn cynnwys enghreifftiau o'r hyn rydym yn ei ystyried yn arfer da rydym yn annog darparwyr i'w fabwysiadu.
7. Yn 2019, ymrwymodd nifer o ddarparwyr, i roi tegwch wrth galon eu busnes a mynd y tu hwnt i'w rhwymedigaethau cyfreithiol o ran sut maent yn trin eu cwsmeriaid drwy lynu wrth yr ymrwymadau Tegwch i Gwsmeriaid<sup>1</sup>. Rydym o'r farn bod rhai o'r ymrwymadau hyn yn berthnasol yng nghyd-destun crwydro ac felly dylai llofnodwyr fod yn ystyried y rhain fel rhan o'u dull gweithredu. Yn benodol, dyma'r ymrwymadau sy'n debygol o fod mwyaf perthnasol:
  - a) cwsmeriaid yn cael bargaen sy'n deg ac yn addas ar gyfer eu hanghenion (Ymrwymiad 1);

---

<sup>1</sup> Ofcom, [Tegwch i gwsmeriaid](#).

- b) cwsmeriaid yn cael y gefnogaeth sydd ei hangen arnynt pan fo eu hamgylchiadau'n golygu eu bod yn agored i niwed (Ymrwymiad 2); a hefyd
- c) cwsmeriaid yn cael eu cefnogi i wneud penderfyniadau gwybodus gyda gwybodaeth glir am eu hopsiynau cyn, yn ystod, ac ar ddiwedd eu cytundeb (Ymrwymiad 3).

## Hysbysiadau crwydro

---

8. Mae amod C3.15 yn mynnu bod darparwyr gwasanaethau symudol ('darparwyr') yn rhoi gwybod i gwsmeriaid<sup>2</sup> am ddim pan fydd eu dyfais symudol yn cysylltu â rhwydwaith crwydro, gan gynnwys yn yr UE ac yng ngweddill y byd.
9. Rhaid anfon yr hysbysiad(au) i'r ddyfais symudol berthnasol, a bydd darparwyr gwasanaethau symudol yn rhoi'r opsiwn i gwsmeriaid optio allan ac yn ôl yn hawdd i dderbyn hysbysiadau crwydro, er enghraifft drwy gysylltu â'r darparwr dros y ffôn.
10. Gall darparwyr roi'r wybodaeth angenrheidiol i gwsmeriaid mewn un hysbysiad neu fwy nag un hysbysiad.
11. Bydd yr hysbysiad(au) yn cyflwyno gwybodaeth glir, ddealladwy a chywir i alluogi cwsmeriaid i wneud penderfyniad ar sail gwybodaeth ynghylch a ddylid (a sut) defnyddio gwasanaethau crwydro ar y rhwydwaith crwydro penodol hwnnw. Mae angen i ddarparwyr roi gwybod i gwsmeriaid heb oedi gormodol a:
  - galluogi cwsmeriaid i ddeall:
    - > a yw eu cynllun tariff yn cynnwys lwfans ar gyfer defnyddio gwasanaethau crwydro.
    - > y ffioedd ar gyfer defnyddio gwasanaethau crwydro ar y rhwydwaith penodol hwnnw.
    - > pan fo cyfnod penodol ar gyfer ffioedd, yr amser dechrau a gorffen.
    - > pan fo cyfyngiad ar nifer y galwadau (fel terfyn crwydro data) sy'n berthnasol i wasanaethau crwydro, lefel y terfyn a'r ffioedd a fyddai'n berthnasol i ddefnyddio gwasanaethau y tu hwnt i'r terfyn hwnnw.
  - lle bo'n berthnasol, rhoi gwybod i'r cwsmer am yr opsiwn i bennu, addasu neu dynnu terfyn ar fil a chyfeirio cwsmeriaid at o leiaf un sianel hygyrch a rhad ac am ddim (ee gwefan cyfradd sero/ rhif ffôn galwad am ddim neu rif y gellir anfon neges destun am ddim) lle gallant wneud hyn (ac sy'n egluro maint tebygol unrhyw oedi rhwng y cwsmer sy'n gofyn am osod neu'r addasu'r cyfyngiad, a sut gall gadarnhau bod hynny wedi digwydd).
  - cyfeirio cwsmeriaid at o leiaf un sianel hygyrch a rhad ac am ddim (ee gwefan cyfradd sero/ rhif ffôn galwad am ddim neu rif y gellir anfon neges destun am ddim) sy'n cynnwys gwybodaeth ychwanegol glir, ddealladwy a chywir am ffioedd crwydro, polisiâu defnydd teg a sut mae monitro, lleihau a/neu gyfyngu ar wariant ar wasanaethau crwydro.

---

<sup>2</sup> Er ein bod yn defnyddio'r term 'cwsmer' drwy gydol y canllawiau hyn i wneud pethau'n syml, mae Amodau C3.15 i C3.17 yn cyfeirio at 'Gwsmer Perthnasol'. At ddibenion C3.15 i C3.17, mae Cwsmer Perthnasol yn Danysgrifiwr sy'n 'Ddefnyddiwr', 'Cwsmer Microfenter neu Fenter Fach' a 'Chwsmer Dim-er-elw' fel y'i diffinnir eisoes yn yr Amodau Hawliau Cyffredinol.

## Amseriad yr hysbysiad(au)

12. Rhaid i ddarparwyr sicrhau bod cwsmeriaid yn cael gwybod heb oedi gormodol er mwyn iddynt gael yr wybodaeth sydd ei hangen arnynt i allu gwneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth am ddefnyddio gwasanaethau crwydro.
13. Mae'n rhaid i ddarparwyr roi gwybod i'r cwsmer pan fyddant yn cysylltu â rhwydwaith symudol mewn gwlad y tu allan i'r DU. Mae'r hysbysiadau ar gyfer crwydro diegwyddor ac anfwriadol.<sup>3</sup> Er enghraifft:
  - Os bydd cwsmer yn teithio i Wlad A ac i Wlad B ac wedyn Gwlad A eto, rhaid iddo (yn amodol ar baragraff 15 isod) gael 3 hysbysiad – un ar gyfer Gwlad A, un ar gyfer Gwlad B ac yna hysbysiad pellach ar gyfer Gwlad A.
  - Os bydd cwsmer yn teithio i Wlad A ac os yw yng ngwlad A mae'n crwydro'n anfwriadol yng ngwlad B, rhaid iddo gael 2 hysbysiad – un ar gyfer Gwlad A ac un ar gyfer Gwlad B.
  - Os yw cwsmer yn y DU ac yn cysylltu â rhwydwaith mewn gwlad y tu allan i'r DU, rhaid iddo gael hysbysiad ar gyfer y wlad honno (ee ar gyfer Iwerddon neu Ffrainc).
  - Os bydd cwsmer yn teithio i Wlad A, yn dychwelyd i'r DU ac yna'n teithio i Wlad A eto, rhaid iddo (yn amodol ar baragraff 15 isod) gael 2 hysbysiad ar gyfer Gwlad A - un pan fydd yn ymweld â Gwlad A am y tro cyntaf, ac un arall pan fydd yn dychwelyd i Wlad A.
14. Byddwn yn bragmataidd o ran gorfodi a monitro cydymffurfiaeth. Wrth asesu cydymffurfiaeth ag amseriad yr hysbysiad(au), byddwn yn ystyried a yw darparwyr wedi cymryd camau rhesymol i sicrhau bod hysbysiadau crwydro'n cael eu hanfon heb oedi gormodol ac i fynd i'r afael â phroblemau gydag oedi wrth anfon hysbysiadau.
15. Rydym hefyd yn cydnabod y gall fod rhai amgylchiadau cyfyngedig pan fydd anfon hysbysiadau crwydro bob tro y bydd dyfais cwsmer yn cysylltu'n dechnegol â rhwydwaith crwydro yn gallu cael effaith niweidiol ar brofiad crwydro cwsmeriaid a chael effaith negyddol ar sut mae'n ymgysylltu â'r wybodaeth yn yr hysbysiadau. Er enghraifft, pan fydd cwsmer mewn ardal ar y ffin ac yn cysylltu â (ac yn datgysylltu) rhwydwaith crwydro sawl gwaith y dydd. Mewn achosion o'r fath, byddem yn disgwyl i ddarparwyr fod wedi cymryd bob cam rhesymol i sicrhau bod hysbysiadau crwydro yn cael eu hanfon yn ddigon aml, a gallu dangos eu bod wedi cymryd y camau hynny, gan ystyried adborth gan gwsmeriaid (er enghraifft, cynwion gan gwsmeriaid bod nifer y negeseuon maen nhw'n eu cael yn rhy uchel), a thystiolaeth o niwed i gwsmeriaid yn sgil biliau crwydro annisgwyl.

## Fformat yr hysbysiad(au)

16. Rhaid anfon hysbysiadau crwydro'n uniongyrchol i ddyfais symudol y cwsmer, ni waeth beth yw math a ffurf y ddyfais honno (ee ffôn, tabled, gliniadur gyda dongl.)<sup>4</sup> Mae angen cyflwyno'r hysbysiad(au) mewn fformat hygyrch (ee neges destun, neges naid, tudalen lanio am ddim) ac osgoi bod cwsmeriaid yn gorfod chwilio am yr wybodaeth grwydro berthnasol. Mae hefyd angen

---

<sup>3</sup> Mae crwydro anfwriadol yn digwydd pan fydd dyfais symudol yn cysylltu â rhwydwaith y bwriedir ei ddefnyddio mewn gwlad y tu allan i'r wlad y mae'r cwsmer ynddi. Gall hyn ddigwydd pan fydd cryfder signal y rhwydwaith yn y wlad arall yn gryfach na'r rhwydwaith yn y wlad y mae'r cwsmer ynddi (ee ger ffin).

<sup>4</sup> Dyfais neu ddyfeisiau lle mae mwy nag un SIM wedi'i gysylltu â chyfrif y cwsmer.

ei ddarparu am ddim mewn ffordd nad yw'n ei gwneud yn ofynnol i'r cwsmer ddefnyddio gwasanaeth crwydro â thâl er mwyn cael mynediad ato.

17. Fel sy'n ofynnol dan Amod C5, dylai darparwyr roi gwybodaeth, ar gais ac yn rhad ac am ddim, mewn fformat rhesymol dderbyniol i gwsmeriaid sydd ei hangen oherwydd eu hanableddau.<sup>5</sup>
18. Wrth asesu cydymffurfiaeth â'r gofynion ac a ddylid cymryd camau gorfodi, byddem yn ystyried y math o ddyfais a sianel sy'n cael eu defnyddio i gyflwyno'r hysbysiad(au) ac a oedd camau rhesymol yn cael eu cymryd i sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu cael gafael ar yr hysbysiad(au) yn hawdd.

## Cynnwys yr hysbysiad(au)

19. Mae amod C3.15 yn nodi'r wybodaeth y mae angen i ddarparwyr ei chynnwys yn yr hysbysiadau crwydro. Rydym yn nodi isod beth yw disgwyliadau Ofcom o ran:
  - Gwybodaeth am ffioedd crwydro (paragraffau 21 i 26).
  - Gwybodaeth am derfynau biliau symudol (paragraffau 27 i 34).
  - Rhagor o wybodaeth am ffioedd crwydro, polisïau defnydd teg a sut mae monitro, lleihau a chyfyngu ar wariant ar wasanaethau crwydro (paragraffau 35 i 38).
20. Wrth asesu cydymffurfiaeth â'r gofynion ac a ddylid cymryd camau gorfodi, byddwn yn ystyried:
  - a yw'r wybodaeth yn gywir, yn glir ac yn ddealladwy; a hefyd
  - i ba raddau y mae wedi cyflawni'r amcan o alluogi cwsmeriaid i wneud penderfyniad ar sail gwybodaeth ynghylch a ddylid defnyddio gwasanaethau crwydro ar y rhwydwaith crwydro penodol (a sut), yn ogystal â galluogi cwsmeriaid i ddiogelu eu hunain rhag biliau crwydro annisgwyl.

## Gwybodaeth am ffioedd crwydro

21. Rhaid i'r hysbysiad(au) gynnwys gwybodaeth er mwyn i gwsmer allu deall pa ffioedd y mae'n atebol i'w talu os yw'n dewis defnyddio gwasanaethau crwydro ar gyfer gwlad benodol (a'r effaith y bydd faint mae'n ei ddefnyddio yn ei chael ar y ffioedd).
22. Mae angen i ddarparwyr roi digon o wybodaeth i gwsmeriaid i'w galluogi i ddeall:
  - A yw crwydro yn y wlad dan sylw wedi'i gynnwys yn eu cynllun tariff.
  - Os nad yw crwydro wedi'i gynnwys yng nghynllun neu dariff cwsmer, faint fydd yn cael ei godi arno (ee fesul munud, fesul neges destun a fesul GB).
  - Os codir tâl yn seiliedig ar gyfnod o amser, faint y codir tâl arnynt am bob cyfnod a phryd y mae'r cyfnod yn dechrau ac yn gorffen (ee £X am 24 awr o'i ddefnyddio am y tro cyntaf, £X am bob cyfnod o 24 awr yn seiliedig ar hanner nos i hanner nos amser lleol, £X am bob cyfnod o 24 awr yn seiliedig ar hanner nos i hanner nos yn y DU).
  - Os oes cyfyngiad ar yr hyn y gall cwsmer ei ddefnyddio cyn iddo fynd i gostau (neu fod costau gwahanol yn berthnasol), beth yw'r terfyn hwnnw a lefel y ffioedd ar gyfer defnyddio gwasanaethau y tu hwnt i'r terfyn hwnnw (ee ni ddylid prynu unrhyw ffioedd hyd at derfyn crwydro data defnydd teg, sy'n fwy na XGB, ac yna £X

---

<sup>5</sup> Ofcom, 2020 [Triniaeth deg a'i gwneud hi'n haws i gwsmeriaid band eang a symudol newid darparwr - Rhoi'r Cod Cyfathrebiadau Electronig Ewropeaidd newydd ar waith](#)

fesul GB neu swm cyfyngedig o ddata/galwadau/negeseuon testun cyn bod angen prynu cerdyn neu ychwanegiad newydd). Rydym yn nodi y gallai rhai darparwyr gyfyngu ar alwadau a negeseuon testun yn ogystal â data, ac y dylid darparu gwybodaeth am unrhyw gapiau niferoedd ar alwadau a negeseuon testun hefyd.

23. Dylid cynnwys yr wybodaeth hon yn yr hysbysiad(au) lle bo hynny'n bosibl ond mae rhywfaint o hyblygrwydd lle bo angen i ddarparu gwybodaeth drwy sianel sydd wedi'i chyfeirio'n glir,<sup>6</sup> sy'n hygyrch ac yn rhad ac am ddim yn hytrach na dim ond drwy'r hysbysiad. Os yw darparwyr eisoes yn rhoi gwybodaeth bersonol yn eu hysbysiad(au), byddem yn disgwyl iddynt barhau i wneud hynny.
24. Wrth ddatblygu ac adolygu'r wybodaeth maen nhw wedi'i nodi yn eu hysbysiadau i gwsmeriaid, rydym yn disgwyl i ddarparwyr sicrhau eu bod yn ystyried y canlynol:
- Sut mae cyflwyno gwybodaeth am brisiau mewn ffordd nad yw'n camarwain cwsmeriaid nac yn hepgor gwybodaeth berthnasol a allai effeithio ar y dewisiadau crwydro mae cwsmeriaid yn eu gwneud.
  - Y telerau a'r amodau sy'n berthnasol i gynlluniau tariff gwahanol, ac unrhyw newidiadau i gynlluniau tariff dros amser.
  - Oes gwybodaeth ychwanegol y dylent ei darparu yn yr hysbysiad(au) ei hun neu drwy gyfeirio cwsmeriaid at ble gellir cael gafael ar wybodaeth berthnasol (ee elfennau o bolisi defnydd teg ar wahân i gyfyngiadau cyfaint a fyddai'n effeithio ar y ffioedd y byddai angen i'r cwsmer eu talu'n ymarferol).
25. Dylid rhoi gwybodaeth am brisiau/taliadau mewn sterling ac yn cynnwys unrhyw drethi perthnasol. Gellir rhoi prisiau/taliadau ar gyfer cwsmeriaid busnes heb gynnwys TAW.
26. Yn ogystal â'r gofynion hysbysiad(au) crwydro yn Amod C3.15, mae Amod C3.13 yn mynnu bod darparwyr yn rhoi gwybod i ddefnyddwyr (ac, oni chytunir fel arall, microfentrau neu fentrau bach a chwsmeriaid dim-er-elw) pan fydd gwasanaethau sydd wedi'u cynnwys yn eu cynllun tariff ac sydd wedi'u bilio ar sail amser neu nifer wedi cael eu defnyddio'n llawn (ee wrth gyrraedd terfyn defnydd teg neu ddiwedd cyfnod codi tâl dyddiol). O dan Amod C3.14, rhaid i hysbysiadau o'r fath gynnwys gwybodaeth am unrhyw gostau defnyddio y bydd y cwsmer yn eu hwynebu os bydd yn parhau i ddefnyddio'r gwasanaeth. Mae'r darpariaethau hyn yn berthnasol i wasanaethau crwydro yn ogystal â defnydd yn y DU.

Mae arferion da yn y maes hwn yn cynnwys y pethau canlynol:

- Mae darparwr yn cynnwys gwybodaeth wedi'i phersonoli'n llawn yn yr hysbysiadau.
- Mae darparwr yn anfon hysbysiad crwydro pellach at gwsmer pan fydd yn aros ar rwydwaith crwydro am gyfnod estynedig (er enghraifft, saith diwrnod neu fwy).
- Mae gan ddarparwr un dull o ran sut mae cyfnod amser yn cael ei ddiffinio ar draws gwahanol wasanaethau, systemau a gwledydd crwydro.
- Pan fydd tâl dyddiol yn berthnasol am ddefnyddio gwasanaethau crwydro, gan ddiffinio diwrnod fel 24 awr ar ôl ei ddefnyddio am y tro cyntaf.
- Rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid am y posibilrwydd o gael gafael ar wasanaethau brys drwy ddeialu 112 am ddim wrth grwydro yn yr UE.

---

<sup>6</sup> Pan fydd yr hysbysiad yn nodi pa wybodaeth y gellir cael gafael arni drwy'r sianel honno ac yn rhoi gwybod i'r cwsmer bod y sianel yn rhad ac am ddim.





## Gwybodaeth am gyfyngiadau ar filiau

27. Mae adran 124S o Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 (y Ddeddf) yn mynnu bod darparwyr yn gwneud y pethau canlynol:
- Rhoi'r gallu i bob cwsmer osod terfyn ar fil ffôn symudol wrth gymryd contract newydd neu wrth adnewyddu contract sydd eisoes yn bodoli, a phennu, diwygio neu dynnu terfyn ar fil ffôn symudol ar rybudd rhesymol ar unrhyw adeg.<sup>7</sup>
  - Rhoi gwybod i gwsmeriaid mewn da bryd (a chyn belled ag y bo'n ymarferol) pryd y mae'n debygol y cyrhaeddir terfyn eu bil symudol cyn diwedd cyfnod bilio, a rhoi gwybod i gwsmeriaid cyn gynted ag y bo'n ymarferol os cyrhaeddir terfyn eu bil symudol cyn diwedd y cyfnod bilio.
  - Dim ond gyda'u caniatâd datganedig y gellir mynd y tu hwnt i derfyn cwsmer. Os bydd gwasanaeth yn parhau i gael ei ddarparu heb y caniatâd hwn, nid yw defnydd y cwsmer o'r gwasanaeth yn gyfystyr â chytundeb i fynd y tu hwnt i'r terfyn.
28. Mae'r rheolau hyn yn berthnasol i wasanaethau symudol sy'n cael eu defnyddio wrth grwydro yn ogystal â gwasanaethau symudol sy'n cael eu defnyddio yn y DU.
29. O dan Amod C3.15, mae'n rhaid i ddarparwyr, lle bo hynny'n berthnasol, roi gwybod i gwsmeriaid yn yr hysbysiad(au) crwydro am eu hawl i bennu, addasu neu dynnu terfyn ar fil ffôn symudol.
30. Byddem yn disgwyl i'r wybodaeth hon fod yn berthnasol yn y rhan fwyaf o achosion. Er enghraifft:
- Os byddai angen i gwsmer ddiwygio cyfyngiad ar fil er mwyn gallu prynu a defnyddio cerdyn crwydro neu ychwanegiad.
  - Os na fydd terfyn ar filiau ar waith, gallai cwsmer gael bil annisgwyl neu fil sy'n uwch na'r arfer (ee y tu allan i'w bris tanysgrifio craidd, oherwydd ei fod yn mynd y tu hwnt i'r defnydd neu bolisi defnydd teg o gerdyn crwydro neu ychwanegiad crwydro ac yna'n gorfod talu ffioedd crwydro safonol) oherwydd defnyddio gwasanaethau crwydro.
31. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gallai fod rhai amgylchiadau cyfyngedig lle nad yw darparu'r wybodaeth hon yn berthnasol. Er enghraifft, ar gyfer cwsmeriaid sy'n talu ymlaen llaw swm sefydlog nad yw'n rheoliadd sydd wedi'i ddiffinio ymlaen llaw ar gyfer defnyddio gwasanaethau crwydro, ar ôl hynny (heb eu cydsyniad datganedig) nid ydynt yn gallu defnyddio rhagor o wasanaethau crwydro.
32. Lle bo'n berthnasol, rhaid i'r hysbysiad(au) hefyd gyfeirio cwsmeriaid at o leiaf un sianel sy'n hawdd cael mynediad ati lle gall y cwsmer bennu, diwygio neu dynnu terfyn ar fil ffôn symudol. Er enghraifft, dolen ar gyfradd sero i'r adran berthnasol ar wefan darparwr, rhif ffôn rhad ac am ddim neu rif testun rhydd lle mae modd cael gafael ar ragor o wybodaeth.
33. Dylai darparwyr egluro'n glir ar y sianel honno faint o amser mae'n debygol y bydd yn ei gymryd i ddefnyddio cais gan gwsmer i bennu, newid neu dynnu terfyn ar fil ffôn symudol o'r adeg y mae'r cwsmer yn gofyn amdano; a sut gall cwsmer gadarnhau bod terfyn ar filiau symudol ar waith. Mae hyn yn arbennig o bwysig pan nad yw darparwr yn gweithredu'r terfyn ffôn symudol ar unwaith (neu o fewn munudau/oriau).

---

<sup>7</sup> Ofcom, Gorffennaf 2017. [Gweithredu cyfyngiadau ar filiau symudol](#)

34. Rydym yn nodi nad yw'r gofyniad i roi'r opsiwn i gwsmeriaid bennu neu ddiwygio terfyn ar fil ffôn symudol a rhoi gwybod iddynt am hyn yn atal darparwyr rhag rhoi cyfyngiadau ychwanegol ar wariant ôl-stop ar waith (ee i helpu cwsmeriaid i reoli eu gwariant ac osgoi biliau annisgwyl).

Mae arferion da yn y maes hwn yn cynnwys y pethau canlynol:

- Rhoi gwybod i gwsmeriaid a fyddai angen iddynt ddiwygio cyfyngiad presennol ar filiau er mwyn defnyddio gwasanaethau crwydro.
- Darparwyr sy'n gwneud cais yn ddiodyn am derfyn gwariant ôl-stop y byddai angen i gwsmer roi ei ganiatâd penodol i barhau i orfod talu am ddefnyddio gwasanaethau crwydro (ee terfyn crwydro data diodyn neu derfyn gwariant ôl-stop sy'n berthnasol i bob gwasanaeth crwydro). Mae hyn yn arbennig o berthnasol pan fydd darparwyr yn cymryd mwy o amser i weithredu cais gan gwsmer i osod neu ddiwygio terfyn ar fil ffôn symudol.
- Ystyried anghenion gwahanol grwpiau o gwsmeriaid gan gynnwys cwsmeriaid anabl neu agored i niwed (ee adnoddau monitro defnydd sy'n hawdd eu defnyddio i helpu defnyddwyr sy'n agored i niwed yn ariannol i reoli eu gwariant).
- Darparwyr sydd â systemau a phrosesau ar waith sy'n berthnasol i newidiadau y mae cwsmeriaid wedi gofyn amdanynt i'w terfyn biliau symudol (ee i bennu terfyn neu i ddiwygio lefel terfyn presennol) yn syth neu'n fuan iawn ar ôl hynny (ee o fewn munudau/oriau).

## Gwybodaeth ychwanegol am grwydro

35. Rhaid i'r hysbysiad(au) gyfeirio cwsmeriaid at o leiaf un sianel hawdd cael gafael arni lle gallant ddod o hyd i wybodaeth ychwanegol glir, ddealladwy a chywir am y ffioedd sy'n cael eu codi am ddefnyddio gwasanaethau crwydro (ac unrhyw bolisiau defnydd teg cysylltiedig) a'r mesurau y gall cwsmeriaid eu cymryd i fonitro, lleihau a chyfyngu gwariant ar wasanaethau crwydro ('gwybodaeth bellach').
36. Dylai'r sianel honno fod ar gael yn rhad ac am ddim. Er enghraifft, dolen ar gyfradd sero i'r adran crwydro perthnasol ar wefan darparwr, rhif ffôn rhad ac am ddim neu rif testun rhydd lle mae modd cael gafael ar ragor o wybodaeth.
37. Byddem yn disgwyl i'r wybodaeth ychwanegol gynnwys y pethau canlynol:
- Rhagor o fanylion am y ffioedd a godir am ddefnyddio gwasanaethau crwydro a rhagor o fanylion am unrhyw bolisiau defnydd teg ar gyfer crwydro a fyddai'n berthnasol i'r cwsmer.
  - Y mesurau y gall cwsmeriaid eu cymryd i fonitro, lleihau a/neu gyfyngu ar eu gwariant ar wasanaethau crwydro. Mae hyn yn cynnwys rhagor o wybodaeth am fesurau optio i mewn fel terfynau biliau symudol neu derfynau diodyn a osodir gan y darparwr a defnyddio mesurau rhwystro gyda gwasanaethau crwydro (ee dewisiadau rhwystro galwadau) a risgiau a chanlyniadau crwydro data awtomatig a heb ei reoli a sut i osgoi hyn (ee sut i ddiffodd crwydro/crwydro data). Dylai darparwyr nodi sut gall cwsmeriaid fonitro gwariant (ee drwy apiau neu hysbysiadau y bydd darparwyr yn eu hanfon pan fydd cyfyngiad yn agos neu wedi cael ei ddefnyddio'n llawn).
  - Gwybodaeth berthnasol arall y mae darparwyr yn credu y bydd yn bwysig i helpu cwsmeriaid i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth a deall beth allai effeithio ar y defnydd o wasanaethau crwydro a'r ffioedd y byddent yn atebol amdanynt (ee y

mathau o wasanaethau a allai fod yn destun ffioedd uwch fel rhifau cyfradd premiwm, a/neu wybodaeth am ansawdd gwasanaeth).

38. Byddem yn disgwyl i ddarparwyr sicrhau bod yr wybodaeth ychwanegol maen nhw'n ei darparu, yn enwedig ynglŷn â gwybodaeth fanylach am ffioedd, ar gael yn gyflym ac yn rhwydd i gwsmeriaid beth bynnag fo'r adeg o'r dydd.

Mae arferion da yn y maes hwn yn cynnwys y pethau canlynol:

- Darparwyr yn profi gwybodaeth crwydro gyda chwsmeriaid ac yn gweithredu ar adborth, gan gynnwys ar ba mor hawdd yw deall, darllenadwyedd a hwylustod mynediad.
- Darparwyr sy'n ei gwneud hi'n hawdd canfod a chael gafael ar wybodaeth sy'n berthnasol iddyn nhw (ee gwirio telerau chwilio i ddod o hyd i'r cynnwys priodol, gan ddarparu cyfleuster 'chwilio' i ddod o hyd i wybodaeth sy'n ymwneud â gwledydd penodol).
- Gallai rhoi gwybodaeth i gwsmeriaid i'w helpu i ddeall sut mae diffodd rhwydweithiau (ee 'diffodd 2G a 3G') sy'n digwydd mewn gwledydd eraill effeithio ar eu profiad o grwydro wrth deithio. Efallai y bydd hyn yn cynnwys cyfathrebu'n uniongyrchol â chwsmeriaid sy'n fwy tebygol o gael eu heffeithio'n uniongyrchol (ee y rheini sy'n teithio'n rheolaidd i gyrchfannau perthnasol) ac egluro pa gamau y gallent eu cymryd.<sup>8</sup>
- Rhoi gwybodaeth am faterion a allai godi pan fydd gwasanaethau crwydro yn cael eu darparu gan drydydd parti ac felly nad ydynt yn cael eu darparu fel rhan o contract tanysgrifio symudol y cwsmer (ee yn cael eu darparu'n uniongyrchol gan gwmni fferi).

## Opsiw'n i optio allan ac yn ôl i mewn

39. O dan Amod C3.16, rhaid i gwsmeriaid gael yr opsiwn i optio allan ac optio yn ôl i dderbyn hysbysiadau crwydro. Dylai'r opsiwn hwn fod ar gael yn rhad ac am ddim ac yn hawdd i gwsmeriaid ei ddefnyddio, er enghraifft drwy gysylltu â'r darparwr dros y ffôn a/neu drwy sgwrs fyw. Mae'n ofynnol i ddarparwyr wneud yr opsiwn i optio allan/yn ôl yn glir i gwsmeriaid er enghraifft drwy ei gynnwys ar eu tudalennau gwe gwybodaeth crwydro neu mewn ymateb i ymholiadau cwsmeriaid perthnasol.

Mae arferion da yn y maes hwn yn cynnwys y pethau canlynol:

- Os yw cwsmer wedi dewis peidio â chael hysbysiadau crwydro o'r blaen, bydd yn ei atgoffa o bryd i'w gilydd am yr opsiwn i optio yn ôl i mewn (ee nodyn atgoffa blynyddol cyn y cyfnod teithio prysuraf). Gall hyn fod yn arbennig o ddefnyddiol i ddefnyddwyr nad ydynt efallai'n crwydro'n aml ac nad ydynt yn cofio eu bod wedi optio allan o'r blaen.

## Enghreifftiau

40. Mae enghreifftiau o sut gallai'r hysbysiadau crwydro edrych ar gael fel Atodiad i'r canllawiau hyn. Bydd cynnwys yr hysbysiadau'n dibynnu ar gynllun tariff cwsmer a sut mae'r darparwr yn rhannu gwybodaeth i alluogi'r cwsmer i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth ynghylch crwydro.

## Mesurau diogelu crwydro anfwriadol

41. Mae amod C3.17 yn mynnu bod darparwyr yn gwneud y pethau canlynol:

- Rhoi gwybodaeth glir, ddealladwy a chywir i gwsmeriaid ynghylch sut i osgoi crwydro anfwriadol, yn enwedig mewn rhanbarthau ar y ffin.

<sup>8</sup> Ofcom, Chwefror 2023, [diffodd 2G a 3G: Ein disgwyliadau o ran darparwyr symudol](#) paragraff 3.35.

- Rhoi mesurau ar waith i alluogi cwsmeriaid i leihau a/neu gyfyngu ar wariant sy'n gysylltiedig â chrwydro anfwriadol tra byddant yn y DU (ee drwy ddefnyddio tariff arbennig).

## Gwybodaeth am sut i osgoi crwydro anfwriadol yn y DU a'r tu allan iddi

42. Rydym yn disgwyl y dylai gwybodaeth glir, ddealladwy a chywir i gwsmeriaid am sut i osgoi crwydro anfwriadol y tu mewn a'r tu allan i'r DU, yn enwedig mewn rhanbarthau ar y ffin gynnwys:

- Lle gallai cwsmeriaid fod yn fwy tebygol o grwydro'n anfwriadol (ee mewn rhanbarthau penodol ar y ffin).
- Effeithiau posibl crwydro anfwriadol ar gwsmeriaid a sut mae lliniaru'r rhain (ee sut mae addasu gosodiadau i gysylltu â rhwydwaith penodol, sut mae diffodd crwydro, opsiynau sydd ar gael i rwystro rhai gwasanaethau crwydro).

43. Gall darparwyr gyhoeddi gwybodaeth o'r fath ar eu gwefan a gallant hefyd gynnwys neu gyfeirio at wybodaeth berthnasol yn eu hysbysiadau crwydro.

Mae arferion da yn y maes hwn yn cynnwys y pethau canlynol:

- Rhybuddio cwsmeriaid yn rhagweithiol am y tebygolrwydd o grwydro anfwriadol mewn ardaloedd lle mae hyn yn digwydd yn aml. Er enghraifft, efallai y bydd cwsmeriaid sy'n crwydro yng Nghyprus yn cael gwybod yn yr hysbysiad "Yn ystod eich arhosiad, efallai y byddwch yn cysylltu â rhwydwaith yn Nhwrci. Os bydd hyn yn digwydd, codir tâl arnoch am XX. Er mwyn atal hyn, gallwch XX."

## Rhoi mesurau ar waith i alluogi cwsmeriaid i leihau a/neu gyfyngu ar eu gwariant ar wasanaethau crwydro yn y DU

44. Mae'n ofynnol i ddarparwyr roi mesurau ar waith i alluogi cwsmeriaid i leihau a/neu gyfyngu ar eu gwariant ar wasanaethau crwydro yn y DU. Rydym yn disgwyl i ddarparwyr roi sylw penodol i gwsmeriaid yng Ngogledd Iwerddon o ystyried eu bod mewn mwy o berygl o grwydro anfwriadol yn Iwerddon tra byddant yn y DU o hyd. Er mwyn osgoi amheuaeth, nid ydym yn credu bod bodloni'r ddyletswydd sy'n ymwneud â therfynau biliau symudol o dan adran 124S o Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 yn fesur digonol.

45. Rydym yn cydnabod bod gan ddarparwyr fodolau busnes gwahanol a'u bod yn cynnig amrywiaeth o wasanaethau a thariffau crwydro. Wrth asesu cydymffurfiad â'r gofyniad uchod, ac a ddylid cymryd camau gorfodi, byddem yn ystyried y posibilrwydd o unrhyw niwed i gwsmeriaid, a graddau'r niwed hwnnw, ac a yw'r mesurau sydd gan y darparwr ar waith wedi cyflawni'r amcan o helpu cwsmeriaid i leihau a/neu gyfyngu ar eu gwariant ar wasanaethau crwydro tra byddant yn y DU o hyd.

46. Gall enghreifftiau o fesurau o'r fath gynnwys:

- Trin defnydd yn Iwerddon fel defnydd yn y DU.
- Cynnig tariffau arbennig ar gyfer Gogledd Iwerddon ac Iwerddon.
- Peidio â defnyddio ffioedd crwydro dyddiol ar gyfer cwsmeriaid yng Ngogledd Iwerddon i ddefnyddio eu lwfans DU yn Iwerddon.

- Peidio â defnyddio polisiâu defnydd teg crwydro ar gyfer cwsmeriaid yng Ngogledd Iwerddon i'w defnyddio yn Iwerddon neu gymhwyso'r un polisiâu defnydd teg ar gyfer Iwerddon ag ar gyfer Gogledd Iwerddon.
- Darparu sianeli cyswllt hawdd eu defnyddio i gwsmeriaid wneud cais am ad-daliadau ffioedd crwydro yn Ne Lloegr (ee cwsmer yng Nghaint a oedd wedi crwydro'n anfwriadol ar rwydwaith yn Ffrainc).

## Mynediad at wybodaeth

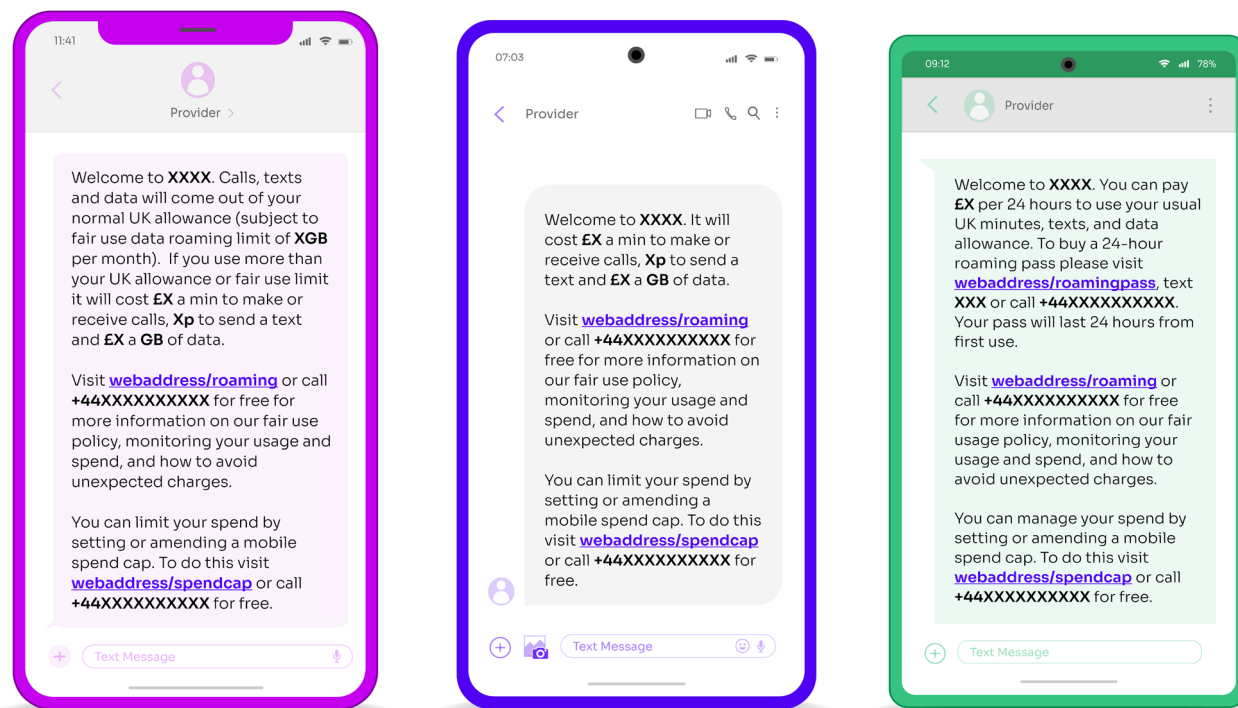
47. Dylai darparwyr gymryd camau i alluogi bod gwybodaeth i gwsmeriaid i leihau a/neu gyfyngu ar eu gwariant ar wasanaethau crwydro yn y DU ar gael yn hawdd. Mae hyn yn cynnwys:

- Bod â thudalen we neu adran benodol ar y wefan.
- Gwneud yn siŵr bod swyddogaethau chwilio'r wefan yn cynnwys mesurau perthnasol a gwybodaeth ddefnyddiol.
- Sicrhau bod gwybodaeth ar gael yn hawdd (ee gellir ei darllen drwy feddalwedd darllenydd sgrin).

# A1. Enghreifftiau o hysbysiadau crwydro

Mae enghreifftiau o sut gallai'r hysbysiadau crwydro edrych ar gael yma. Bydd cynnwys yr hysbysiadau yn dibynnu ar gynllun tariff cwsmer.

**Ffigur 1: Enghreifftiau o hysbysiadau crwydro**



*Nodiadau enghreifftiol (o'r chwith i'r dde): (1) Hysbysiad ar gyfer: (i) crwydro sydd wedi'i gynnwys yn y cynllun (ii) dim ffioedd cyfnod amser a (iii) terfyn crwydro data defnydd teg. (2) Hysbysiad ar gyfer: (i) crwydro nad yw wedi'i gynnwys yn y cynllun (ii) dim ffioedd cyfnod amser a (iii) dim cyfyngiadau crwydro defnydd teg meintiol. (3) Hysbysiad ar gyfer: (i) adegau lle mae angen i gwsmer brynu cerdyn (ii) lwfans y DU wedi'i ddatgloi drwy dâl cerdyn crwydro dyddiol a (iii) dim cyfyngiadau crwydro defnydd teg meintiol.*

# Rhestr wirio

Llenwch y rhestr wirio hon **ar ôl** i'ch dogfen gael ei chymeradwyo'n derfynol a phan fydd yn barod i'w chyhoeddi.

(Bydd y tîm Digidol a Chreadigol yn dileu'r dudalen hon cyn cyhoeddi.)

Os bydd unrhyw eitem isod heb ei llenwi'n gywir, mae'n bosibl y caiff y ddogfen ei dychwelyd atoch er mwyn ei chywiro cyn y gellir ei chyhoeddi. Os nad ydych chi'n siŵr o unrhyw un o'r cwestiynau neu'r termau isod, darllenwch ein [canllawiau hygrychedd](#) i gael help.

Ticiwch bob blwch sy'n berthnasol.

## Arddulliau a dolenni

- Mae arddulliau penawdau wedi cael eu defnyddio'n gyson drwy'r ddogfen hon ar ei hyd, ac mae'r arddulliau wedi'u gosod yn gywir.
- Mae hyperddolenni disgrifiadol wedi cael eu defnyddio drwy'r ddogfen hon ar ei hyd.
- Mae hyperddolenni disgrifiadol wedi cael eu rhoi yng nghorff y copi yn lle troednodiaidau, lle bo modd.
- Nid oes blychau testun rhydd wedi'u hychwanegu at y cynllun.

## Lliw

- Nid yw lliw wedi cael ei ddefnyddio fel **yr unig ffordd o gyfleu gwybodaeth** yn unman.
- Mae **cyferbyniad lliw** priodol lle mae testun yn ymddangos dros liw cefndir.

## Siartiau a/neu graffeg (dewiswch un)

- Mae **testun amgen** wedi cael ei ychwanegu at bob graffigyn a siart.
- Nid oes graffeg na siartiau yn y ddogfen hon.



### Tablau

- Ym mhob tabl a gynhwysir ceir rhesi pennawd a/neu golofnau cyntaf **sydd wedi'u tagio'n gywir**.
- Mae **crynodeb** lefel uchel wedi cael ei ychwanegu at bob tabl fel testun amgen.
- Nid yw'r naill na'r llall o'r uchod yn berthnasol gan nad oes tablau yn y ddogfen hon.

### Priodweddau dogfen

- Mae'r **Priodweddau** (o dan Ffeil > Gwybodaeth) wedi'u gwirio gyda'r Teitl cywir wedi'i ychwanegu ac mae enwau'r Awduron wedi'u tynnu, lle bo hynny'n bosibl.