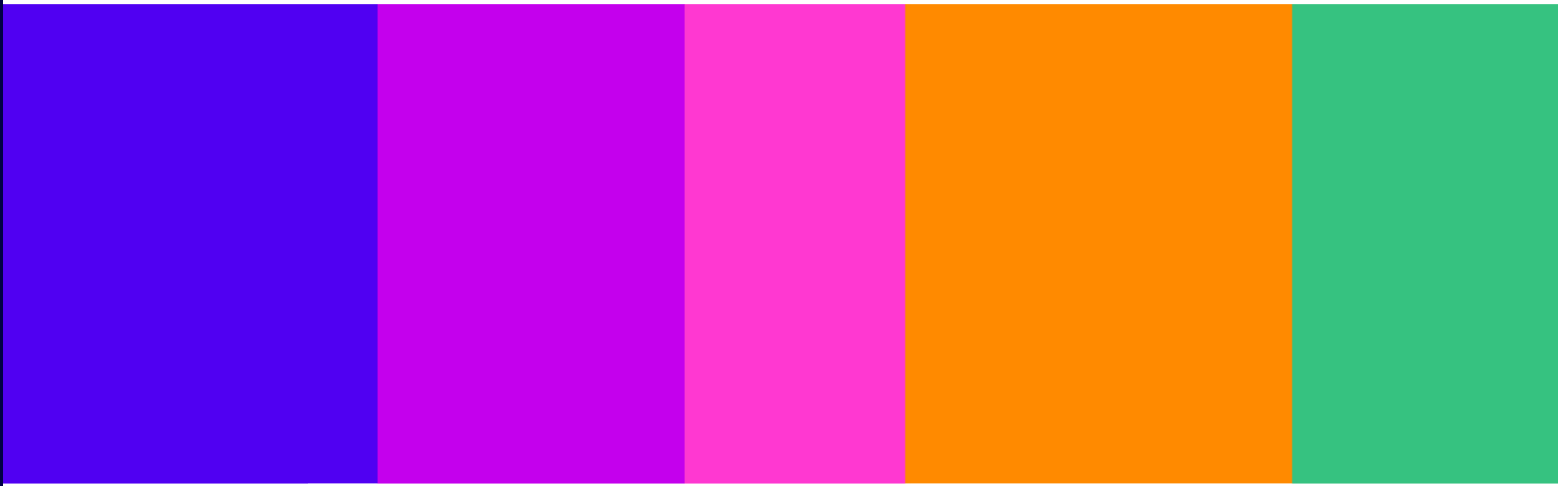


Niwtraliaeth y rhynggrwyd

Adroddiad Monitro Blynyddol

Adroddiad

Cyhoeddwyd 26 Ionawr 2024



Cynnwys

Adran

Cyflwyniad.....	3
Ansawdd gwasanaethau mynediad i'r rhyngrwyd	4
Diogelu mynediad agored i'r rhyngrwyd	10

Cyflwyniad

Niwtraliaeth y rhyngwrwd, a gyfeirir ato weithiau fel y 'rhyngwrwd agored', yw'r egwyddor o sicrhau bod defnyddwyr y rhyngwrwd yn gallu rheoli beth maen nhw'n eu gweld ac yn eu gwneud ar-lein - ac nid y darparwr gwasanaeth rhyngwrwd (ISP) sy'n eu cysylltu â'r rhyngwrwd.

Cytunodd yr UE ar reolau a oedd â'r nod o ddiogelu egwyddor y rhyngwrwd agored (y 'Rheoliad',¹ y cyfeirir ato hefyd fel y 'rheolau niwtraliaeth y rhyngwrwd') yn 2015 pan oedd y DU yn dal yn aelod, a daethant i rym ddiwedd mis Ebrill 2016. Gadawodd y DU yr Undeb Ewropeaidd ar 31 Ionawr 2020, gyda chyfnod pontio tan 31 Rhagfyr 2020. Ar ôl diwedd y cyfnod hwn, daeth rheolau'r UE ar niwtraliaeth y rhyngwrwd yn rhan o gyfraith ddomestig y DU, gyda mân ddiwygiadau.²

Nod y rheolau niwtraliaeth y rhyngwrwd yw *"diogelu triniaeth gyfartal ac anwahaniaethol wrth ddarparu gwasanaethau mynediad i'r rhyngwrwd a hawliau defnyddwyr cysylltiedig"* a *"gwarantu gweithrediad parhaus ecosystem y rhyngwrwd fel peiriant arloesi"*.

Mae Ofcom yn gyfrifol am fonitro a sicrhau cydymffurfiaid â'r rheolau yn y DU ac mae'n rhaid iddo gyhoeddi adroddiad blynyddol o'i ganfyddiadau. Y ddogfen hon yw ein seithfed adroddiad blynyddol.

Y llynedd, fe wnaethom gyhoeddi datganiad ar ein hadolygiad o niwtraliaeth y rhyngwrwd yn y DU yn 2023.³ Mae hwn yn nodi ein casgliadau ynghylch sut mae niwtraliaeth y rhyngwrwd yn gweithio yn y DU. Ar ben hynny, fe wnaethom ddarparu canllawiau diwygiedig ar sut rydym yn disgwyl i ddarparwyr gwasanaethau rhyngwrwd gydymffurfio â'r rheolau niwtraliaeth y rhyngwrwd. Roedd ein datganiad a'n canllawiau yn cynnwys y dull o fonitro y byddem yn ei ddefnyddio ar sail casgliadau ein hadolygiad, a byddwn yn ei roi ar waith mewn adroddiadau monitro yn y dyfodol o 2025 ymlaen.

Mae'r adroddiad hwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddar mewn perthynas â'r materion canlynol ers yr adroddiad monitro diwethaf ym mis Hydref 2022:

- ansawdd gwasanaethau mynediad i'r rhyngwrwd;
- diogelu'r rhyngwrwd agored;
- mesurau tryloywder; a
- chwynion ac atebion.

¹ Rheoliad (UE) 2015/2120 Senedd Ewrop a'r Cyngor dyddiedig 25 Tachwedd 2015 sy'n gosod mesurau sy'n ymwneud â mynediad agored i'r rhyngwrwd a ffioedd manwerthu ar gyfer cyfathrebiadau rheoledig o fewn yr UE a diwygio Cyfarwyddeb 2002/22/EC a Rheoliad (UE) Rhif 531/2012, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02015R2120-20201221> [ar gael 6 Oct 2023].

² Yn rhinwedd adran 5 o Ddeddf Cyfraith yr UE a Ddargedwir (Dirymu a Diwygio) 2023, mae'r rheolau niwtraliaeth y rhyngwrwd bellach yn gyfraith a gymathwyd.

³ Ofcom, 2023. [Datganiad: Adolygiad o Niwtraliaeth y We.](#)

Ansawdd gwasanaethau mynediad i'r rhyngwrwyd

Fel rhan o'n dyletswyddau o dan y Rheoliad, yn ogystal â monitro cydymffurfiad â'r rheolau, mae Erthygl 5 yn ei gwneud yn ofynnol i ni "hyrwyddo argaeledd parhaus gwasanaethau mynediad i'r rhyngwrwyd nad ydynt yn gwahaniaethu, a hynny ar lefelau ansawdd sy'n adlewyrchu datblygiadau mewn technoleg" ac i "gyhoeddi adroddiadau bob blwyddyn ynghylch eu monitro a'u canfyddiadau".

Yn yr adran hon, rydym yn adrodd ar y statws presennol o ran darpariaeth, cyflymderau ac ansawdd gwasanaethau mynediad i'r rhyngwrwyd sefydlog a symudol. Mae hyn yn adlewyrchu'r dull a fabwysiadwyd gennym mewn adroddiadau monitro blynyddol blaenorol. Yn gyffredinol, rydym yn parhau i weld gwelliannau yn y ddarpariaeth a'r nifer sy'n defnyddio gwasanaethau band eang a symudol gyda chyflymder uwch.

Ar ben hynny, rydym yn crynhoi canfyddiadau perthnasol ein datganiad Niwtraliaeth y Rhyngwrwyd yn 2023. Er bod lefelau traffig wedi bod yn cynyddu, gan adlewyrchu datblygiadau yn y cynnwys, y rhaglenni a'r gwasanaethau sy'n cael eu defnyddio, mae darparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd wedi gallu rheoli hyn, ac felly nid ydym wedi gweld tagfeydd ar y rhwydwaith yn effeithio ar wasanaethau.

Yn y datganiad, fe wnaethom gyhoeddi y byddwn ni, wrth symud ymlaen, yn casglu data ar berfformiad y rhwydwaith a'r defnydd ohono i fonitro ansawdd cyffredinol y gwasanaethau mynediad i'r rhyngwrwyd a gynigir gan ddarparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd. Rydym yn disgwyl canolbwyntio'r gwaith casglu data hwn ar fesurau defnyddio rhwydwaith, gan gynnwys cyfran yr elfennau rhwydwaith sy'n profi tagfeydd. Ar gyfer adroddiadau monitro blynyddol yn y dyfodol, byddwn yn ystyried y mesurau penodol y mae angen i ni eu casglu a byddwn yn cytuno ar y rhain gyda'r darparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd. Byddwn yn adrodd ar ein dull gweithredu wedi'i ddiweddarau yn yr adroddiad monitro blynyddol nesaf.

Ansawdd gwasanaethau mynediad i'r rhyngwrwyd band eang llinell sefydlog

Er mwyn adrodd ar ansawdd band eang llinell sefydlog, rydym yn ystyried y data darpariaeth a gyhoeddwyd yn ein hadroddiad Cysylltu'r Gwledydd diweddaraf.⁴ Rydym hefyd yn defnyddio data o'n hadroddiad Band Eang yng Nghartrefi'r DU.⁵ Isod, rydym yn amlinellu'r ffigurau diweddaraf ar ddarpariaeth, cyflymder ac ansawdd band eang llinell sefydlog.

Darpariaeth

Mae nifer yr adeiladau sy'n gallu cael band eang sy'n medru delio â gigabits bellach yn 23.2 miliwn (78%), ac mae'r ddarpariaeth ffeibr llawn wedi croesi'r trothwy hanner ffordd gyda 17.1 miliwn

⁴ Ofcom, 2023. [Cysylltu'r Gwledydd 2023](#).

⁵ Ofcom, 2023. [Adroddiad Band Eang yng Nghartrefi'r DU](#).

(57%) o aelwydydd yn y DU yn gallu elwa o gysylltiad ffeibr llawn – sy'n gynydd o 15% yn argaeledd ffeibr llawn o'r un amser y llynedd.⁶ Mae band eang cyflym iawn ar gael yn 97% o aelwydydd y DU.⁷

Mae'r cynnydd mewn darpariaeth ffeibr llawn yn dal i gael ei sbarduno gan y gwaith o gyflwyno'r gweithredwyr rhwydwaith mwy ac adeiladu newydd gan lawer o weithredwyr llai ledled y DU, rhai ohonynt yn canolbwyntio ar gymunedau a rhanbarthau nad oeddent yn cael eu gwasanaethu'n ddigonol o'r blaen. Mae rhai o'r darpariaethau hyn yn elwa o amrywiaeth o gynlluniau cyllido'r sector cyhoeddus fel Prosiect Gigabit, y Cynllun Talebau Gigabit, R.100 yn yr Alban, Cyflymu Cymru yng Nghymru a Phrosiect Stratum yng Ngogledd Iwerddon.

Mae'r mwyafrif helaeth o eiddo yn y DU nawr yn gallu cael gafael ar fand eang teilwng sy'n cael ei ddiffinio fel cysylltiadsy'n darparu cyflymder llwytho i lawr o 10 Mbit yr eiliad ar y lleiaf a chyflymder llwytho i fyny o 1 Mbit yr eiliad.⁸ Rydym yn amcangyfrif, ar hyn o bryd, y gallai oddeutu 61,000 o adeiladau fod yn weddill, nad oes ganddynt fynediad at wasanaeth band eang teilwng o rwydwaith sefydlog neu rwydwaith Mynediad Di-wifr Sefydlog. O'r rhain, rydym yn amcangyfrif y bydd tua 11,000 yn cael eu cynnwys mewn cynlluniau cyflwyno cyhoeddus yn y flwyddyn nesaf.

Cyflymderau

Mae ein hadroddiad Band Eang yng Nghartrefi'r Du yn dangos bod cyflymderau cyfartalog mewn cartrefi yn parhau i wella. Mae cyflymder llwytho i lawr canolrifol cysylltiadau band eang yng nghartrefi'r DU wedi cynyddu o 59.3Mbit yr eiliad i 69.4Mbit yr eiliad, sef 17% o gynydd ers mis Mawrth 2022.⁹ Mae'r cyflymder llwytho i fyny cyfartalog canolrifol wedi cynyddu o 10.6 Mbit yr eiliad i 18.4 Mbit yr eiliad ym mis Mawrth 2023, sef 73% o gynydd o un flwyddyn i'r llall.¹⁰ Roedd hyn yn bennaf oherwydd bod pobl yn uwchraddio i becynnau band eang cyflym iawn yn hytrach nag ymrwymo i welliannau ym mherfformiad pecynnau band eang unigol.

⁶ Ofcom, 2023. [Cysylltu'r Gwledydd 2023](#). Mae rhwydweithiau sy'n gallu delio â gigabits yn cynnwys rhwydweithiau ffeibr llawn a chebl lle mae'r rhwydwaith cebl wedi cael ei uwchraddio i allu darparu cyflymderau gigabit.

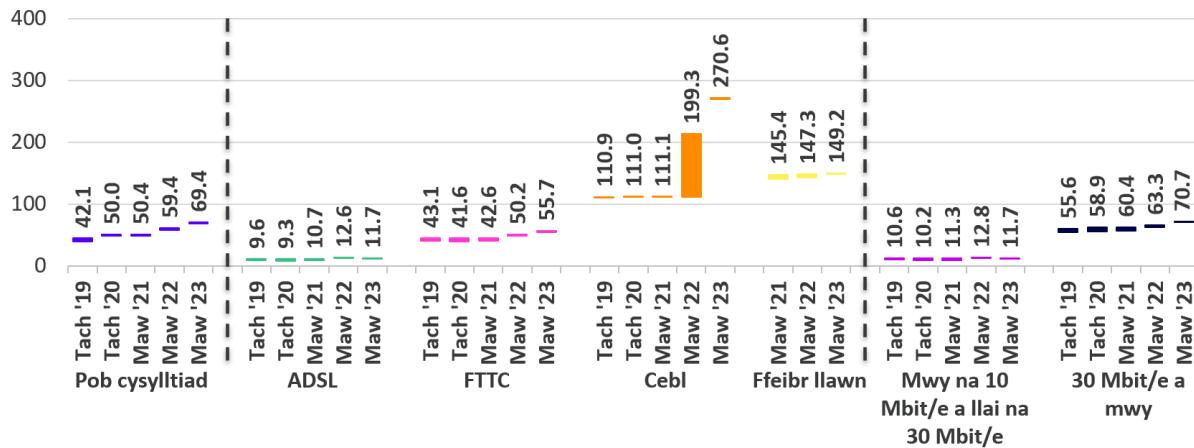
⁷ Ofcom, 2023. [Cysylltu'r Gwledydd 2023](#). Mae band eang cyflym iawn yn cyfeirio at wasanaethau band eang gyda chyflymderau at y cwsmer dros 30Mb.

⁸ Ofcom, 2023. [Cysylltu'r Gwledydd 2023](#). Mae band eang teilwng yn cael ei ddiffinio mewn deddfwriaeth gan [Y Gorchymyn Cyfathrebiadau Electronig \(Gwasanaeth Cyffredinol\) \(Band Eang\) 2018](#).

⁹ Ofcom, 2023. [Perfformiad Band Eang yng Nghartrefi'r DU: Atodiad Technegol](#).

¹⁰ Ofcom, 2023. [Perfformiad Band Eang yng Nghartrefi'r DU: Atodiad Technegol](#).

Ffigur 1: Cyflymder gwirioneddol llwytho i lawr band eang cyfartalog canolrifol: 2019 i 2023 (Mbit yr eiliad)



Ffynhonnell: Ofcom, gan ddefnyddio data a ddarparwyd gan SamKnows; gweler nodyn [A] yn yr Atodiad Ffynonellau.

Nodiadau: Mae'r bariau siart yn dangos bod tebygolrwydd o 95% bod y cyflymder cyfartalog canolrifol gwirioneddol i bob cwsmer (h.y. nid dim ond y panel cwsmeriaid yn ein sampl) yn disgyn o fewn yr ystodau a ddangosir; mae labeli data yn dangos y gwerthoedd cyfartalog canolrifol; mae ADSL yn cynnwys ADSL1 ac ADSL2+.

Ar ben hynny, mae'r bwlch rhwng ardaloedd trefol a gwledig wedi lleihau'n sylweddol o ran y cyflymder llwytho i lawr cyfartalog. Ym mis Mawrth 2023, roedd gwahaniaeth o 14.3 Mbit yr eiliad (26%) rhwng y cyflymderau llwytho i lawr cyfartalog canolrifol oriau brig mewn ardaloedd trefol (70.3 Mbit yr eiliad) a gwledig (56.0 Mbit yr eiliad) yn y DU. Roedd hyn yn llai na'r gwahaniaeth o 22.7 Mbit yr eiliad (58%) ym mis Mawrth 2022.¹¹ Mae hyn yn debygol o fod o ganlyniad i gyflwyno gwasanaethau ffeibr llawn ymhellach, gan arwain at fwy o ddarpariaeth mewn ardaloedd gwledig, fel sy'n cael ei egluro uchod.

Ansawdd

Mae'r adroddiad perfformiad band eang yng nghartrefi'r DU yn dangos bod perfformiad band eang yn gallu amrywio yn ôl y dechnoleg sy'n ei ddarparu, a'r pecyn penodol y mae'r cwsmer yn tanysgrifio iddo. Gall defnyddwyr sicrhau perfformiad gwell drwy newid i dechnolegau wedi'u diweddarau neu haen cyflymder uwch.

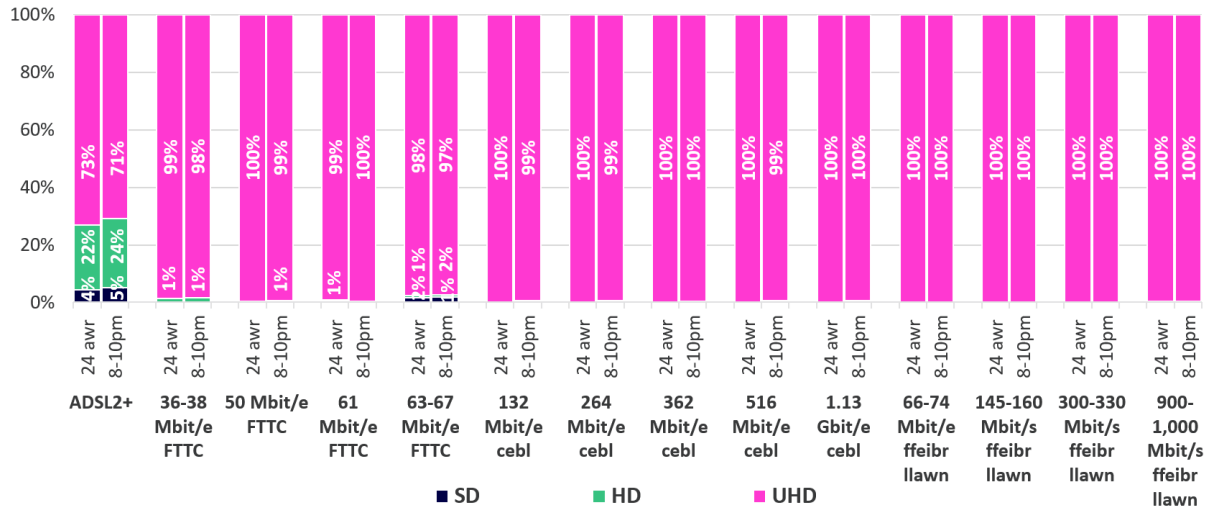
Mae adroddiad Band Eang yng Nghartrefi'r DU yn mesur perfformiad cysylltiadau band eang pan fydd cynnwys Netflix yn cael ei ffrydio. O ystyried poblogrwydd Netflix a bod ffrydio cynnwys fideo yn sensitif i ansawdd y cysylltiad, mae'r monitro hwn yn rhoi syniad o ansawdd band eang. Cynhaliwyd y gweithgaredd hwn dros gyfnod o 24 awr ym mis Mawrth 2023. Yn ystod y cyfnod hwn, roedd 73% o fideos Netflix a oedd yn cael eu ffrydio ar fand eang safonol gan ddefnyddio'r hen rwydwaith copr (defnyddio technoleg ADSL2+) yn cael eu darparu'n ddibynadwy ar gydraniad Manlyder Tra Uchel (UHD), i fyny o 69% ym mis Mawrth 2022.¹² Mae hyn yn awgrymu y gallai aelwydydd nad ydynt yn gallu cael band eang cyflym iawn (neu fand eang cyflymach) barhau i allu

¹¹ Ofcom, 2023. [Perfformiad Band Eang yng Nghartrefi'r DU: Atodiad Technegol.](#)

¹² Ofcom, 2023. [Perfformiad Band Eang yng Nghartrefi'r DU: Atodiad Technegol.](#)

gwylio gwasanaeth ffrydio o ansawdd uchel, er y byddent yn gyfyngedig o ran faint o wasanaethau o'r fath y gallent eu defnyddio ar yr un pryd. Cafodd cynnwys Netflix ei ffrydio'n ddibynadwy mewn UHD ar bron pob cysylltiad cyflym iawn (ffeibr i'r cabinet) a chysylltiadau cebl (y rheini sy'n hysbysebu cyflymder o 30 Mbit yr eiliad o leiaf), dros y cyfnod brig a 24 awr. Cafodd Netflix ei ffrydio'n ddibynadwy yn UHD drwy'r amser ar wasanaethau band eang gwibgyswllt a gynigir dros gebl a ffeibr llawn.¹³

Ffigur 2: Cyfran y fideos Netflix sy'n cael eu darparu'n ddibynadwy ar yr ansawdd fideo penodol, dros 24 awr ac ar adegau brig, yn ôl technoleg: Mawrth 2023



Ffynhonnell: Ofcom, gan ddefnyddio data a ddarparwyd gan SamKnows; gweler nodyn [H] yn yr Atodiad Ffynonellau.

Ansawdd gwasanaethau mynediad rhynggrwyd band eang symudol

Mae Ofcom yn cyhoeddi gwybodaeth am ddarpariaeth symudol yn ein hadroddiadau Cysylltu'r Gwledydd. Mae ein hadroddiad Materion Symudol blynyddol yn disgrifio sut mae pobl yn defnyddio eu gwasanaethau symudol, a'r profiad maen nhw'n ei gael. Isod, rydym yn nodi rhai canfyddiadau allweddol o'r cyhoeddiadau hyn sy'n ymwneud â darpariaeth, cyflymder ac ansawdd gwasanaethau symudol yn y DU.

Darpariaeth

Mae darpariaeth 5G yn dal i gynyddu gydag 85-93% o adeiladau bellach yn gallu cael signal 5G yn yr awyr agored gan o leiaf un gweithredwr rhwydwaith symudol, o'i gymharu â rhwng 67-78% y flwyddyn yn ôl.¹⁴ Mae darpariaeth 4G wedi aros yn sefydlog, ac amcangyfrifir fod gan oddeutu 93% o ehangdir y DU ddarpariaeth 4G dda yn yr awyr agored gan o leiaf un gweithredwr, ac mae'r ardal hon yn cynnwys bron yr holl adeiladau yn y DU.¹⁵

¹³ Ofcom, 2023. [Perfformiad Band Eang yng Nghartrefi'r DU: Atodiad Technegol.](#)

¹⁴ Ofcom, 2023. [Cysylltu'r Gwledydd 2023.](#)

¹⁵ Ofcom, 2023. [Cysylltu'r Gwledydd 2023.](#)

Cyflymder

Roedd ein hadroddiad Materion Symudol ar gyfer 2023¹⁶ yn defnyddio data torfol i fesur y gwasanaeth a gafodd defnyddwyr mewn gwirionedd. Mae'r dadansoddiad hwn yn dangos bod cyflymderau llwytho i lawr dros bedair gwaith yn uwch ar 5G nag ar 4G, gyda chyflymder 5G ar gyfartaledd yn 129.9 Mbit yr eiliad yn y cyfnod chwe mis roeddem wedi edrych arno. Roedd hyn yn gymharu â chyfartaleddau o 29.5 Mbit yr eiliad dros 4G a 5.9 Mbit yr eiliad ar 3G.

Ar gyfer cyflymderau llwytho i fyny, roedd cyflymder 5G yn 14.7Mbit yr eiliad ar gyfartaledd o'i gymharu â 4G a oedd yn 7.6Mbit yr eiliad ar gyfartaledd.

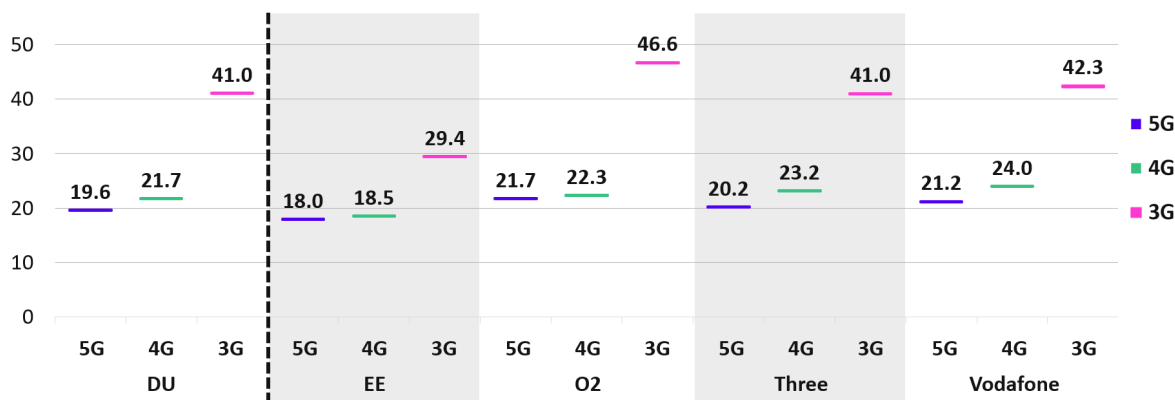
Roedd budd 5G dros 4G yn fwy amlwg gyda ffeiliau mwy yn cael eu llwytho i lawr. Roedd llwytho 5MB i lawr dros 5G, ar gyfartaledd, 56% yn fyrrach na dros 4G.

Ansawdd

Wrth edrych ar gyfraddau llwyddiant cysylltiadau pan oedd rhywun yn defnyddio eu ffôn mewn ardal ddarpariaeth, gwelom fod cysylltiadau data 5G wedi llwyddo 98.4% o'r amser, o'i gymharu â 97.8% ar gyfer 4G a 91.3% ar gyfer 3G.¹⁷

Roeddem hefyd wedi mesur amseroedd ymateb (yr amser mae'n ei gymryd i'r rhwydwaith ymateb i gais am ddata), gan y gall hyn gael effaith amlwg ar brofiad defnyddwyr. Ar draws pob rhwydwaith, roedd yr amseroedd ymateb ar 3G yn llawer arafach na'r rheini ar 5G neu 4G, gyda'r gwahaniaethau rhwng 5G a 4G yn llawer llai.¹⁸

Ffigur 3: Amser ymateb cyfartalog (canolrifol) yn ôl technoleg gellol a Gweithredwyr Rhwydweithiau Symudol (MNO)



Ffynhonnell: Ofcom, gan ddefnyddio data torfol a ddarparwyd gan Opensignal; data mis Hydref 2022 i fis Mawrth 2023. Noder: Mae gwerthoedd is yn nodi perfformiad gwell; mae bariâu/llinellau'r siart yn dangos tebygolrwydd 95% y bydd perfformiad cyfartalog gwirioneddol yr holl ddefnyddwyr (h.y. nid dim ond y paneli defnyddwyr o fewn ein sampl) yn disgwyl o fewn yr amrediadau a ddangosir.

¹⁶ Ofcom, 2023. [Materion Symudol](#).

¹⁷ Ofcom, 2023. [Materion Symudol](#).

¹⁸ Ofcom, 2023. [Materion Symudol](#).

Gwybodaeth berthnasol o'n datganiad Adolygiad o Niwtraliaeth y Rhyngwrwd

Yn Atodiad A3 ein datganiad Adolygiad o Niwtraliaeth y Rhyngwrwd, fe wnaethom ystyried tueddiadau diweddar o ran lefelau ac adegau prysur iawn lle mae llawer iawn o draffig, tystiolaeth ar gostau rhwydwaith a gwybodaeth am ddefnydd data cwsmeriaid symudol.¹⁹ Mae'r data hwn yn dangos bod llif y traffig yn parhau i gynyddu (ar raddfa o 38% y flwyddyn ar gyfer cwsmer cyffredinol band eang llinell sefydlog rhwng 2013 a 2022, a 25% y flwyddyn ar gyfer y cwsmer cyffredinol data symudol yn y cyfnod rhwng 2017 a 2022). Roeddem hefyd wedi edrych ar gyfnodau traffig prysur iawn, sy'n cael eu hachosi'n gyffredinol gan gemau a chwaraeon byw, ac maen nhw'n aml yn digwydd yn ystod oriau brig gyda'r nos.

Mae darparwyr gwasanaethau rhyngwrwd wedi gallu rheoli'r twf hwn mewn traffig, gan gynnwys y cyfnodau prysur iawn hyn, gyda dim ond nifer fach o achosion lle'r oedd y rhain yn golygu bod y rhwydweithiau'n agos at ddefnydd llawn. Mae'r data a gasglwyd gennym yn dangos nad yw twf mewn traffig wedi arwain yn gyffredinol at dagfeydd yn effeithio ar ansawdd y gwasanaeth a brofir gan ddefnyddwyr. Nododd darparwyr gwasanaethau rhyngwrwd mai'r rheswm am hyn yw eu bod wedi dimensiynu eu rhwydweithiau i ddelio â'r cyfnodau prysur iawn hyn, ac roedd eu data'n dangos eu bod wedi gwneud hyn gyda lefelau buddsoddi'n aros ar lefelau gweddol debyg dros y blynyddoedd diwethaf ac i'r dyfodol, er bod rhai darparwyr gwasanaethau rhyngwrwd wedi rhagweld mwy o fuddsoddiad.

Mae rheoli traffig cynyddol a chyfnodau prysur o ran traffig wedi cael cymorth gan ddarparwyr gwasanaethau rhyngwrwd, darparwyr cynnwys a phartion eraill yn ecosystem y rhyngwrwd sy'n uwchraddio eu dulliau gweithredu, gan gynnwys drwy ddefnyddio technegau amgodio uwch a defnyddio atebion cyflenwi traffig mwy effeithlon, fel Rhwydweithiau Darparu Cynnwys (CDNs).

¹⁹ Ofcom, 2023. [Datganiad: Adolygiad o Niwtraliaeth y We](#). Gweler Atodiad A3.

Diogelu mynediad agored i'r rhyngwrwyd

Mae Erthygl 3 o'r Rheoliad yn nodi hawliau defnyddwyr (defnyddwyr a darparwyr cynnwys) i gael mynediad at gynnwys o'u dewis a'i ddosbarthu gan ddefnyddio dyfeisiau o'u dewis, a rhwymedigaethau Darparwyr Gwasanaethau Rhyngwrwyd mewn perthynas â thrin traffig mynediad i'r rhyngwrwyd yn gyfartal, yn amodol ar eithriadau penodol. Mae Erthygl 4 o'r Rheoliad yn nodi rhwymedigaethau darparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd mewn perthynas â thryloywder. Er mwyn sicrhau ein bod yn cydymffurfio â'r rheolau hyn, rydym wedi parhau i fonitro cwynion a gwybodaeth sydd ar gael i'r cyhoedd am ddefnyddio offer terfynell, y gyfradd sero, polisïau rheoli traffig darparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd, defnyddio gwasanaethau wedi'u hoptimeiddio (gwasanaethau arbenigol) a'r tryloywder y mae darparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd yn ei ddarparu.²⁰

Cydymffurfio ag Erthygl 3

Mae erthygl 3 yn ymwneud â defnyddio offer terfynell, cytundebau rhwng darparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd a defnyddwyr, arferion rheoli traffig a darparu gwasanaethau arbenigol.

Fe wnaethom ystyried y dull presennol o ymdrin â'r arferion hyn gan ddarparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd fel rhan o'n hadolygiad o niwtraliaeth y rhyngwrwyd yn 2023, ac rydynm wedi egluro ein dull o asesu a yw darparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd yn cyflawni eu rhwymedigaethau ym mhob un o'r meysydd hyn yn y datganiad i'n hadolygiad a'r canllawiau cysylltiedig.

Ni wnaethom nodi pryderon am eu gwasanaethau, na chael unrhyw gwynion, sydd wedi ein harwain i gymryd unrhyw gamau gorfodi o dan y Rheoliad.

Cydymffurfio ag Erthygl 4 (Mesurau tryloywder)

Mae tryloywder yn cyfeirio at y wybodaeth y mae angen i ddarparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd ei darparu i ddefnyddwyr (defnyddwyr a darparwyr cynnwys) er mwyn iddynt ddeall eu gwasanaethau. Mae angen i hyn fodloni'r rhwymedigaethau yn Erthygl 4 y Rheoliad, a'r Amodau Cyffredinol.²¹

Mae Erthygl 4(1) yn mynnu bod darparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd yn darparu gwybodaeth glir, hygyrch a chynhwysfawr am ffactorau a allai effeithio ar ansawdd gwasanaethau mynediad i'r rhyngwrwyd neu a allai amharu ar hawliau defnyddwyr.

Rydym wedi parhau i fonitro'r wybodaeth sydd wedi'i chynnwys mewn contractau defnyddwyr gan ddarparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd a chwynion defnyddwyr cysylltiedig a gafwyd drwy ein Tîm Cyswllt Defnyddwyr. Hyd yma, nid ydym wedi derbyn cwynion sydd wedi achosi pryder sylweddol.

²⁰ Gwasanaethau arbenigol yw gwasanaethau sy'n gofyn am optimeiddio - gwasanaethau na ellir eu cefnogi'n ddibynadwy drwy wasanaethau mynediad i'r rhyngwrwyd. Mae Erthygl 3(5) yn nodi'r rhwymedigaethau y mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau rhyngwrwyd eu bodloni wrth ddarparu gwasanaethau arbenigol.

²¹ Ofcom. [Amodau Hawliau Cyffredinol](#). Mae'r Amodau Hawliau Cyffredinol yn amodau rheoleiddio mae'n rhaid i bob darparwr gwasanaeth a rhwydwaith cyfathrebu electronig yn y DU gydymffurfio â nhw er mwyn cael darparu gwasanaeth yn y DU.

Fel rhan o weithredu'r mesurau diogelu hawliau defnyddwyr yn y Cod Cyfathrebiadau Electronig Ewropeaidd²², rydym wedi nodi gofyniad yn ein Hamodau Cyffredinol i ddarparwyr gwasanaethau rhynggrwyd gynnwys y wybodaeth a nodir yn Erthygl 4(1) mewn contractau defnyddwyr.²³ Rydym wedi cyhoeddi canllawiau ar y ffordd rydym yn disgwyl i'r wybodaeth hon am gcontractau gael ei darparu i gwsmeriaid er mwyn cydymffurfio â'r rheolau hyn.²⁴

Mae'r darpariaethau a nodir yn ein "Codau Ymarfer Gwirfoddol ar Gyflymderau Band Eang Gwell" (y 'Codau') yn gyson â'r gofynion a nodir yn y Rheoliad.²⁵ Ar hyn o bryd, mae'r Codau'n mynnu bod llofnodwyr, ymysg pethau eraill, yn rhoi esboniadau clir a dealladwy i ddefnyddwyr o'r cyflymder sylfaenol, y cyflymder uchaf a'r cyflymder a hysbysebwyd ar gyfer llwytho i lawr/fyny sydd ar gael fel arfer, a hynny er mwyn rhoi isafswm cyflymder llwytho i lawr sicr iddynt cyn ymrwymo i gytundeb.

Ym mis Mai 2022, fe wnaethom gyhoeddi adroddiad cydymffurfio a oedd yn asesu sut mae darparwyr wedi gweithredu'r fersiwn ddiweddaraf o'r Codau.²⁶ Roedd hyn yn tynnu sylw at y manteision roedd y codau'n eu cynnig i ddefnyddwyr, ond roedd hefyd yn tynnu sylw at dri maes lle gellid gwneud gwelliannau. Roedd y meysydd hyn yn ymwneud â chywirdeb gwybodaeth am gyflymder ar rai rhwydweithiau, prydlondeb rhoi gwybod am faterion sy'n ymwneud â chysylltiadau newydd, a helpu i ddarparu tryloywder mewn perthyn ag adroddiadau mewnol darparwyr gwasanaethau rhynggrwyd - ac i ni - mewn adroddiadau data

Byddwn yn parhau i adolygu'r codau ymarfer, a sut mae darparwyr gwasanaethau rhynggrwyd yn cydymffurfio â nhw, er mwyn sicrhau bod y mesurau diogelu y maen nhw'n eu darparu yn dal yn berthnasol ac yn effeithiol drwy wneud y canlynol:

- a) gweithio gyda llofnodwyr i roi'r gwelliannau a nodwyd yn adroddiad cydymffurfio 2022 ar waith;
- b) parhau i fonitro cydymffurfriad a datrys problemau wrth iddynt godi i sicrhau effeithiolrwydd parhaus y Codau, er budd cwsmeriaid a llofnodwyr band eang; a
- c) ceisio ehangu nifer y darparwyr band eang sy'n llofnodwyr, gan gynnwys cefnogi'r gwaith o gynefino llofnodwyr newydd posibl i'r Codau.

Ym mis Rhagfyr 2023, fe wnaethom hefyd gyhoeddi datganiad yn rhoi canllawiau i ddarparwyr gwasanaethau rhynggrwyd ynghylch sut dylent ddarparu gwybodaeth glir i ddefnyddwyr mewn perthynas â thechnoleg sylfaenol eu gwasanaethau.²⁷

Cwynion ac Atebion

Mae Erthygl 4(2) y Rheoliad yn mynnu bod gan ddarparwyr gwasanaethau rhynggrwyd weithdrefnau i reoli cwynion am hawliau craidd defnyddwyr o dan y Rheoliad.

O dan ein rheolau delio â chwynion, mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau rhynggrwyd roi gwybod i gwsmeriaid sut bydd eu cwynion yn cael eu trin, faint o amser y bydd y broses yn ei chymryd, a bod

²² Cyfarwyddeb (UE) 2018/1972 Senedd Ewrop a'r Cyngor, dyddiedig 11 Rhagfyr 2018, yn sefydlu'r Cod Cyfathrebiadau Electronig Ewropeaidd (wedi'i hail-lunio), fel y'i gweithredir gan Reoliadau Cyfathrebiadau Electronig a Telegraffiaeth Ddi-wifr (Diwygiad) (Cod Cyfathrebiadau Electronig Ewropeaidd ac Ymadael â'r UE) 2020.

²³ Edrychwch ar [Amod Cyffredinol C2, Ofcom, 2022. Amodau Hawliau Cyffredinol diwygiedig](#). (Fersiwn Cyfunol Answyddogol). Mae wedi bod yn weithredol ers: 17 Mehefin 2022.

²⁴ Ofcom, 2022. [Canllawiau Ofcom o dan Amod Cyffredinol C1 – gofynion contract](#). (Mehefin 2022).

²⁵ Ofcom, 2022. [Diweddarau ac egluro hawl cwsmeriaid i adael contractau ar gyfer gwasanaethau band eang](#).

²⁶ Ofcom, 2022. [Codau Ymarfer Gwirfoddol ar Gyflymderau Band Eang Gwell: Adroddiad ar Godau Preswyl a Busnes 2018](#).

²⁷ Ofcom, 2023. [Datganiad: Gwella gwybodaeth am fand eang i gwsmeriaid](#)

ganddynt yr hawl i ddefnyddio dulliau amgen o ddatrys anghydfod os, er enghraifft, nad yw eu cwyn yn cael ei datrys yn foddhaol.²⁸

Mae Erthygl 4(4) y Rheoliad yn rhoi'r hawl i ddefnyddwyr apelio am atebion drwy'r gyfraith genedlaethol (e.e. cyfraith defnyddwyr neu gontractau) os oes problemau sylweddol yn codi'n barhaus neu'n rheolaidd gyda pherfformiad darparwyr gwasanaethau rhyngwryd mewn perthynas â chyflymder neu fesurau ansawdd gwasanaeth eraill. Ar ben hynny, mae ein Codau Ymarfer ar Gyflymderau Band Eang yn rhoi'r hawl i gwsmeriaid llofnodwyr i ganslo eu contract heb gosb os bydd eu cyflymderau'n gostwng islaw'r lefel sylfaenol a warantwyd am gyfnod hir.

O dan ein cynllun iawndal awtomatig gwirfoddol, rhaid i ddarparwyr gwasanaethau rhyngwryd sy'n cymryd rhan dalu iawndal awtomatig i gwsmeriaid llinell dir a band eang preswyl am oedi gyda gosod gwasanaeth, oedi cyn trwsio ar ôl colli gwasanaeth yn llwyr ac am fethu apwyntiadau. Ym mis Mehefin 2023, gwnaethon ni gynyddu faint o iawndal mae darparwyr gwasanaethau rhyngwryd sy'n cymryd rhan yn ei dalu i gwsmeriaid, er mwyn cadw i fyny â'r cynnydd diweddar mewn chwyddiant.²⁹ Fel y nodwyd yn ein hadroddiad cymharu gwasanaeth i gwsmeriaid, yn 2022 roedd llofnodwyr a oedd wedi ymrwymo i'r cynllun iawndal awtomatig wedi talu £60m i ddefnyddwyr pan aeth pethau o chwith gyda'u band eang a/neu linell dir, £1.5m yn fwy nag yn 2021.³⁰

Yn ein datganiad Adolygiad o Niwtraliaeth y Rhyngwryd, roeddem hefyd wedi dweud y dylai darparwyr gwasanaethau rhyngwryd fod â phrosesau ar waith i adael i ddefnyddwyr a darparwyr cynnwys nodi lle roeddent yn credu bod darparwyr gwasanaethau rhyngwryd yn rhwystro cynnwys yn amhriodol (er enghraifft drwy eu hidlyddion cynnwys ar y rhwydwaith neu wrth geisio rhwystro mynediad at gynnwys twyllodrus neu dwyllodrus).³¹ Byddwn yn monitro a yw darparwyr gwasanaethau rhyngwryd wedi rhoi'r prosesau hyn ar waith yn y dyfodol.

²⁸ Edrychwch ar [Atodiad i Amod Cyffredinol C4](#).

²⁹ Ofcom, 2023. [Iawndal awtomatig: Yr hyn sydd angen i chi ei wybod](#). Mae symiau taliadau iawndal yn cynyddu'n flynyddol yn unol â chwyddiant. Os bydd oedi wrth ddatrys problemau band eang, mae cwsmeriaid llofnodwyr bellach yn gallu hawlio £9.33 am bod diwrnod calendr os na chaiff y broblem ei thrwsio o fewn dau ddiwrnod gwaith; gallant hawlio £29.15 am bob apwyntiad a gollir a £5.83 bob diwrnod calendr os oes oedi cyn dechrau gwasanaeth newydd.

³⁰ Ofcom, 2022. [Cymharu gwasanaeth i gwsmeriaid: symudol, band eang cartref a llinell dir](#), t.4.

³¹ Ofcom, 2023. [Datganiad: Adolygiad o Niwtraliaeth y We](#).