
Canllawiau arfaethedig ar amddiffyn mynediad at sefydliadau brys pan fo toriad yn y pŵer ar safle'r cwsmer

Cynigion ar gyfer canllawiau ar Amod Cyffredinol
A3.2(b)

Ymgynghoriad

Dyddiad cyhoeddi: 24 Mai 2018

Dyddiad olaf ar gyfer derbyn ymatebion: 5 Gorffennaf 2018

Gair am y ddogfen hon

Un o swyddogaethau hollbwysig y rhwydwaith ffôn yw caniatáu i bobl gysylltu â'r gwasanaethau brys. Am y rheswm hwn, mae rhwymedigaeth rheoleiddiol penodol ar ddarparwyr cyfathrebiadau yn Amod Cyffredin 3 (o Hydref 2018, Amod Cyffredin A3) i "gymryd pob mesur angenrheidiol" i sicrhau "mynediad di-dor at Sefydliadau Brys" i'w cwsmeriaid.

Mae gwasanaeth ffôn llinell sefydlog draddodiadol yn defnyddio pŵer dros y llinell gopr sy'n cysylltu â'r gyfnewidfa ffôn. Os oes toriad yn y pŵer, mae'n dal yn bosibl i bobl ddefnyddio ffôn â gwifr i wneud galwadau brys o'u llinell sefydlog. Ond i gwsmeriaid sy'n defnyddio technoleg VoIP (llais dros brotocol y rhyngwyd), sy'n caniatáu i bobl wneud galwadau llinell sefydlog dros gysylltiad band eang, nid yw'r cyfleuster hwn ar gael heb sefydlu mesurau amddiffyn ychwanegol.

Bydd galwadau sy'n seiliedig ar fand eang yn dod yn fwy cyffredin dros yr ychydig flynyddoedd nesaf. Ac er bod y rhan fwyaf o bobl yn defnyddio ffôn symudol erbyn hyn, mae rhai yn dal i ddibynnu ar eu llinell sefydlog.

Mae'r ddogfen ymgynghori hon yn cynnig canllawiau ar y mesurau y dylai darparwyr cyfathrebiadau eu sefydlu i sicrhau bod cwsmeriaid sy'n gwneud galwadau dros fand eang yn gallu gwneud galwadau brys os oes toriad yn y pŵer ar eu safle. Mae'r canllawiau hyn ar ffurf pedair 'egwyddor' arfaethedig i ddarparwyr eu dilyn.

Byddai Ofcom yn ystyried sut mae darparwyr yn talu sylw i'r pedair egwyddor wrth asesu a ydynt yn cyflawni eu rhwymedigaethau rheoleiddio i "gymryd pob mesur angenrheidiol" i sicrhau "mynediad di-dor at Sefydliadau Brys".

Pwrpas yr ymgynghoriad hwn yw casglu adborth gan randdeiliaid am yr egwyddorion arfaethedig.

1. Crynodeb gweithredol

- 1.1 Yn hanesyddol, mae'r rhan fwyaf o wasanaethau galwadau llinell sefydlog wedi cael eu cyflwyno i'r safle drwy gysylltiadau gwifren gopr dros y rhwydwaith ffôn cyfnewidfa gyhoeddus (PSTN). Mae'n dal yn bosibl defnyddio ffonau traddodiadol â gwifr i wneud galwadau os oes toriad yn y pŵer ar y safle oherwydd mae'r llinellau'n cael eu pweru o'r gyfnewidfa ffôn leol.
- 1.2 Ond bydd rhwydwaith ffôn traddodiadol y DU yn mynd drwy newid sylweddol yn y blynyddoedd nesaf. Mae darparwyr cyfathrebiadau yn symud i ffwrdd oddi wrth wasanaethau sy'n dibynnu ar wifren gopr tuag at dechnoleg band eang. Ochr yn ochr â hyn, mae'r rhwydwaith PSTN yn dod i ddiwedd ei oes wrth i ostyngiad fod yn y partiau sbâr a'r wybodaeth beirianyddol sydd ar gael i'w gynnal a'i atgyweirio. Felly, mae darparwyr cyfathrebiadau sydd â seilwaith PSTN sylweddol wedi mynegi eu bod yn bwriadu rhoi'r gorau i'r rhwydwaith hwn yn yr ychydig flynyddoedd nesaf. Bydd hyn yn cymryd rhai blynyddoedd i'w gwblhau, ond mae cwmnïau wedi dechrau paratoi ar gyfer y newidiadau.¹
- 1.3 O ganlyniad i'r datblygiadau hyn, mae defnyddwyr heddiw yn gallu dewis gwasanaethau (VoIP) (galwadau dros brotocol y rhyngwrwd) sy'n defnyddio cysylltiad band eang i wneud galwadau. Dros yr ychydig flynyddoedd nesaf, rydyn ni'n rhagweld y bydd y gwasanaethau galwadau VoIP sy'n seiliedig ar fand eang yn dod yn fwy cyffredin, ac y byddan nhw, yn y pen draw, yn cymryd lle gwasanaethau galwadau llinell sefydlog traddodiadol.
- 1.4 Mae'r ffordd y mae pobl yn gwneud galwadau hefyd wedi newid yn sylweddol dros y degawd diwethaf. Erbyn hyn, mae'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr yn berchen ar ffôn symudol ac yn defnyddio hwn fel y prif ddull ar gyfer gwneud a derbyn galwadau gartref, ac mae rhai defnyddwyr yn byw mewn cartrefi sydd heb linell ffôn draddodiadol. Hefyd, mae'r rhan fwyaf o gartrefi yn defnyddio ffôn diwifr nad ydyn nhw'n gweithio os oes toriad yn y pŵer. Ond mae rhai pobl yn dal i ddibynnu ar eu llinell sefydlog. Mae'r rhain yn cynnwys pobl sydd heb ffôn symudol a phobl sydd heb signal ffôn symudol dibynadwy yn eu cartref.²
- 1.5 Heb fesurau eraill, ni fydd galwadau dros fand eang gan ddefnyddio technoleg sy'n seiliedig ar VoIP yn gweithio os oes toriad yn y pŵer oherwydd mae angen y prif gyflenwad ar offer band eang ar y safle. Felly, ni fydd galwadau, gan gynnwys galwadau i'r gwasanaethau brys ar 999 ac 112³, yn bosibl heb sefydlu mesurau amddiffyn ychwanegol.
- 1.6 Mae hyn yn codi'r cwestiwn sut gall darparwyr cyfathrebiadau barhau i fodloni'r gofynion yn Amod Cyffredinol 3.1(c) (o Hydref 2018, GCA3.2(b)) i "gymryd pob mesur angenrheidiol" i sicrhau "mynediad di-dor at Sefydliadau Brys fel rhan o unrhyw Wasanaethau Ffôn sydd ar gael i'r Cyhoedd ac sy'n cael eu cynnig" pan fo cwsmeriaid yn gwneud galwadau dros

¹ Yn fwyaf diweddar, fe wnaeth Openreach ddweud bod angen tynnu rhai nwyddau sy'n dibynnu ar rwydwaith PSTN BT i gydnabod na fydd y nwyddau hyn yn gweithio mwyach pan fydd y rhwydwaith yn cau. Mae Openreach wrthi'n ymgynghori â'i gwsmeriaid ynglŷn â'r mater.

² Gweler paragraffau 2.17 i 2.20 isod.

³ Yn y DU, gall dinasyddion gysylltu â'r gwasanaethau heddlu, tân, ambiwlans a gwylwyr y glannau drwy ddefnyddio'r rhifau 999 a 112.

fand eang. Yn y cyd-destun hwn, mae mynediad at “Sefydliadau Brys” yn golygu mynediad at y gwasanaethau brys drwy ffonio’r rhifau 999 a 112.⁴

- 1.7 Mae’r ddogfen ymgynghori hon yn cynnig canllawiau ar y mesurau yr ydyn ni o’r farn y dylai darparwyr cyfathrebiadau eu sefydlu er mwyn sicrhau bod eu cwsmeriaid sy’n defnyddio technoleg VoIP wedi’u hamddiffyn rhag y risg. Rydyn ni’n cydnabod y gallai’r rhan fwyaf o ddefnyddwyr fod yn gallu defnyddio eu ffôn symudol os oes toriad yn y pŵer, ond bydd angen amddiffyniad ychwanegol ar bobl sy’n ddibynnol ar eu llinell sefydlog, gan gynnwys y rhai sydd heb fynediad at ffôn symudol.
- 1.8 Mae’r canllawiau ar gael yn Adran 3 o’r ddogfen hon, ac maen nhw ar ffurf pedair ‘egwyddor’ arfaethedig, sydd nodi’r canlynol yn gryno:
1. Dylai darparwyr cyfathrebiadau gael un datrysiad o leiaf sy’n galluogi mynediad at sefydliadau brys am o leiaf awr os oes toriad yn y pŵer ar y safle;
 2. Dylai’r datrysiad fod yn addas i anghenion cwsmeriaid, a dylid ei gynnig yn rhad ac am ddim i bobl sydd mewn perygl gan eu bod yn ddibynnol ar eu llinell sefydlog;
 3. Dylai darparwyr cyfathrebiadau i) cymryd camau i ganfod cwsmeriaid sydd mewn perygl a ii) cyfathrebu’n effeithiol i sicrhau bod pob cwsmer yn deall y risg a’r meini prawf cymhwysedd, a’u bod nhw’n gallu gofyn am y datrysiad amddiffyn; a
 4. Dylai darparwyr cyfathrebiadau gael proses i sicrhau bod cwsmeriaid yn ymwybodol o’r risg a bod datrysiad amddiffyn ar gael os ydyn nhw’n symud i dŷ newydd neu os yw eu hamgylchiadau’n newid mewn rhyw ffordd arall.
- 1.9 Mae’r egwyddorion wedi’u cynllunio i gynorthwyo darparwyr cyfathrebiadau i gyflawni eu rhwymedigaethau rheoleiddiol yn GC3.1(c) (o fis Hydref 2018, GCA3.2(b)) ac maen nhw’n adlewyrchu’r newid sylweddol yn y defnydd o linellau sefydlog dros y blynyddoedd diwethaf.⁵ Pwrpas y canllawiau hyn yw nodi disgwyliadau cymesur sy’n niwtral yn dechnolegol i gyflawni ein prif ddyletswyddau.
- 1.10 Mae’n bwysig nodi bod y rhwymedigaethau yn GC3.1(c)/GCA3.2(b) yn helaeth, ac nid bwriad yr egwyddorion yw bod yn ganllawiau pendant ynglŷn â chydymffurfio â’r amod. Yn hytrach, mae’r canllawiau’n nodi disgwyliadau Ofcom ar ddarparu mesurau i gadw mynediad at y sefydliadau brys os oes toriad unigol yn y pŵer yng nghartref neu ar safle’r cwsmer.
- 1.11 Bydd yr ymgynghoriad hwn yn dod i ben ar **5 Gorffennaf 2018**.

⁴ Gweler paragraff 2.12 a 3.16 isod.

⁵ Gweler paragraffau 2.17 i 2.19 isod.