
Amddiffyn mynediad at sefydliadau brys pan fo toriad yn y pŵer ar safle'r cwsmer

Canllawiau ar Amod Cyffredinol A3.2(b)

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 ar ddarparwyr cyfathrebiadau yn Amod Cyffredin A3 i gymryd pob mesur angenrheidiol i sicrhau mynediad di-dor at sefydliadau brys i'w cwsmeriaid.

Yn dilyn ymgynghoriad cyhoeddus, mae'r ddogfen hon yn cadarnhau canllawiau terfynol Ofcom ynghylch sut gall darparwyr gyflawni eu rhwymedigaethau wrth i gwsmeriaid symud o wasanaethau band eang llinell sefydlog traddodiadol i wasanaethau ffôn drwy gysylltiad band eang (a elwir yn brotocol llais dros y rhyngrwyd (VoIP)). Nid yw'r gofynion sylfaenol wedi newid ac nid bwriad y canllaw yw bod yn ganllaw pendant ar sut dylai darparwyr gydymffurfio â'r rhwymedigaethau. Yn hytrach, mae'r canllaw yn nodi disgwyliadau Ofcom yng nghyswllt y mesurau a ddylai fod ar waith 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 canllaw ar ffurf pedair Egwyddor i ddarparwyr eu dilyn.

Gan ystyried amgylchiadau penodol pob achos, bydd Ofcom yn ystyried sut mae darparwyr yn talu sylw i'r pedair Egwyddor yma wrth asesu a ydynt yn cyflawni eu rhwymedigaethau.

Cynnwys

Adran

1.Crynodeb Blynyddol

1

1. Crynodeb gweithredol

- 1.1 Yn hanesyddol, mae'r rhan fwyaf o wasanaethau galwadau llinell sefydlog wedi cael eu cyflwyno drwy gysylltiadau gwifren gopr dros rwydwaith ffôn y gyfnewidfa 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. O ganlyniad, mae darparwyr sydd â seilwaith PSTN sylweddol yn bwriadu rhoi'r gorau i'r rhwydwaith hwn. Bydd hyn yn cymryd rhai blynyddoedd, ond mae cwmnïau wedi dechrau paratoi ar gyfer y newidiadau.
- 1.3 O ganlyniad i'r datblygiadau hyn, mae defnyddwyr heddiw yn gallu dewis gwasanaethau galwadau VoIP, sy'n defnyddio cysylltiad band eang i wneud galwadau. Dros yr ychydig flynyddoedd nesaf, bydd y gwasanaethau galwadau sy'n seiliedig ar fand eang yn dod yn fwy cyffredin ac, yn y pen draw, yn cymryd lle gwasanaethau galwadau llinell sefydlog traddodiadol.
- 1.4 Heb fesurau eraill, ni fydd galwadau dros fand eang sy'n ddefnyddio technoleg seiliedig ar VoIP yn gweithio os oes toriad yn y pŵer oherwydd mae angen y prif gyflenwad ar offer band eang ar y safle. O ganlyniad, dim ond os bydd mesurau amddiffyn ychwanegol yn cael eu rhoi ar waith y bydd yn bosibl gwneud galwadau.
- 1.5 Mae hyn yn codi'r cwestiwn sut gall darparwyr barhau i fodloni'r gofynion yn Amod Cyffredinol (AC) A3.2(b) i "gymryd pob mesur angenrheidiol" i sicrhau "mynediad di-dor at Sefydliadau Brys¹ 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 fand eang.
- 1.6 Ym mis Mai 2018, gwnaethom ymgynghori ar ganllawiau yn ymwneud â GCA3.2 (b), sy'n nodi sut gallai darparwyr gyflawni'r rhwymedigaeth i sicrhau mynediad di-dor at sefydliadau brys yn ystod toriad mewn pŵer i'r cwsmeriaid hynny sy'n defnyddio technoleg VoIP. Mae'r canllawiau arfaethedig yn nodi Pedair egwyddor a fyddai, yn ein barn ni, yn debygol o olygu bod darparwr yn cyflawni'r rhwymedigaeth hwnnw, pe caent eu dilyn.

Ymatebion i'r ymgynghoriad a'r canllawiau terfynol

- 1.7 Yn gyffredinol, roedd yr ymatebwyr yn croesawu'r sicrwydd rheoleiddio uwch y mae'r canllawiau yn ei ddarparu ac roeddent yn cytuno â'n cynigion ar y cyfan. Roedd rhai ymatebwyr yn gofyn am eglurder ynghylch agweddau penodol ar y canllawiau, ac roedd eraill o'r farn fod angen diwygio elfennau eraill er mwyn sicrhau nad ydynt rhoi gormod o

¹ Mae'r rhain yn cynnwys yr heddlu, y gwasanaeth tân, y gwasanaeth ambiwlans a gwylwyr y glannau.

faich ar ddarparwyr. Rydym wedi crynhoi'r ymatebion a ddaeth i law ac wedi mynd i'r afael â'r pryderon a godwyd yn y ddogfen hon.

- 1.8 Rydym wedi adolygu'r holl bwytiau a godwyd ac rydym yn credu bod yr Egwyddorion yn cynrychioli mesurau priodol a chymesur y dylai darparwyr eu cymryd i gyflawni eu rhwymedigaethau. Rydym wedi ystyried:
- a) y datblygiadau sylweddol yn y farchnad o ran galwadau llais, gan gynnwys y ffaith fod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr nawr yn berchen ar ffôn symudol ac yn defnyddio hwnnw, a bod y rhan fwyaf o ddefnyddwyr sydd â llinell sefydlog yn defnyddio ffôn di-wifr;
 - b) bod angen diogelu'r cwsmeriaid hynny sy'n dibynnu ar eu llinell sefydlog fel y rheini heb fynediad i ffôn symudol neu signal ffôn symudol dibynadwy yn eu cartref, neu sy'n gaeth i'r tŷ, neu y mae angen gallu ffonio'r gwasanaethau brys arnynt oherwydd eu hamgylchiadau;
 - c) y costau a'r elfennau ymarferol sy'n gysylltiedig ag ymgymryd â'r mesurau a nodir yn yr Egwyddorion.
- 1.9 Mae'r datganiad hwn yn cadarnhau'r Egwyddorion rydym wedi'u nodi yn ein hymgyngoriad. Yn gryno:
- 1. Dylai darparwyr fod ag o leiaf un datrysiad 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 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 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.
- 1.10 Mae'r canllawiau terfynol wedi'u nodi yn Atodiad 1.
- 1.11 Mae'r rhwymedigaethau yn GCA3.2 (b) yn helaeth, ac nid bwriad y canllaw yw bod yn ganllaw pendant ar sut dylai darparwyr gydymffurfio â'r Amod hwn. Yn hytrach, mae'r canllawiau'n nodi disgwyliadau Ofcom mewn perthynas â'r hyn dylai darparwyr ei wneud i gadw mynediad at y sefydliadau brys os oes toriad yn y pŵer yng nghartref neu eiddo'r cwsmer.
- 1.12 Oherwydd bod y canllawiau hyn yn ymwneud ag Amod Cyffredinol sydd eisoes ar waith, mae'n berthnasol ar unwaith.