

Rheoleiddio gwasanaethau yn defnyddio Protocol Llais dros y Rhyngwrwyd (VoIP)

Crynodeb

Beth yw diben y datganiad hwn ?

Ni (Ofcom) yw'r rheoleidiwr annibynnol o wasanaethau teledu, radio, telegyfathrebiadau a gwasanaethau cyfathrebiadau diwifr yn y DU.

Ar 26 Gorffennaf 2007 fe wnaethom gyhoeddi ymgynghoriad yn gofyn i bobl am wasanaethau Protocol Llais dros y Rhyngwrwyd (VoIP) (sydd yn caniatáu i chi alw rhifau ffôn cyffredin llinell sefydlog a ffonau symudol gan ddefnyddio'r rhyngwrwyd.) Fe wnaethom ofyn a ddylid ei gwneud yn orfodol i rai cwmnïau VoIP gynnig galwadau 999 ac 112 fel rhan o'u gwasanaeth (112 yw'r rhif argyfwng Ewropeaidd sengl). Gallwch weld yn fanwl sut a pham yr oeddem yn credu y dylem wneud hynny yn y ddogfen 'Rheoleiddio Gwasanaethau VoIP: Mynediad i Wasanaethau Brys' ar ein gwefan yn www.ofcom.org.uk <<http://www.ofcom.org.uk>>.

Fe wnaethom dderbyn 25 o ymatebion heb fod yn gyfrinachol i'n hymgyngghoriad, gan y gwasanaethau brys, Llywodraeth, diwydiant ac unigolion. Mae crynodeb o'u sylwadau arwyddocaol, barn Ofcom ar y sylwadau hynny a'n penderfyniad terfynol yn y Datganiad 'Rheoleiddio Gwasanaethau VoIP: Mynediad i Wasanaethau Brys' ar ein gwefan. Fe'i cyhoeddwyd ar 5 Rhagfyr 2007. Mae'r wefan hon yn grynodeb o'r ddogfen lawn honno.

Gallwch hefyd ddarllen yr holl ymatebion nad ydynt yn gyfrinachol yn gyflawn ar ein gwefan.

Mae'r crynodeb hwn yn berthnasol i holl wasanaethau VoIP ond yn arbennig i'r rhai sydd yn caniatáu i chi wneud galwadau cenedlaethol i linellau sefydlog cyffredin (linellau tir) neu i ffonau symudol. Mae hefyd yn berthnasol i:

- pobl gyffredin sydd yn gwneud ac yn derbyn galwadau ffôn
- y gwasanaethau brys ac adrannau'r Llywodraeth sydd yn ymwneud â diogelwch cyhoeddus
- cwmnïau sydd yn darparu gwasanaethau llais cyhoeddus yn defnyddio technoleg arall;

Mae'r gwasanaethau ffôn traddodiadol yr ydym oll yn gyfarwydd â nhw ac yn eu defnyddio wedi bodoli ers dros 100 mlynedd. Dechreuodd gwasanaethau VoIP tua pum mlynedd yn ôl ac maent wedi cael effaith gynyddol ar y ffordd y mae pobl yn gwneud galwadau ffôn.

I wneud galwad mae gwasanaethau VoIP yn defnyddio cysylltiad rhyngwrwyd band eang yn hytrach na llinell sefydlog gyffredin neu ffôn symudol. Fel rheol mae cwsmeriaid yn cysylltu eu band eang i gyfrifiadur sydd â thechnoleg VoIP arno ac yn gwneud galwadau yn defnyddio set llaw neu set pen arbennig. Neu maent yn cysylltu eu band eang i addasydd arbennig ac yn gwneud galwadau gan ddefnyddio ffôn traddodiadol. Weithiau mae galwadau VoIP yn rhatach na galwadau ffôn normal ac mae cwmnïau VoIP yn cynnig gwasanaethau newydd gan gynyddu cystadleuaeth ymysg cwmnïau ffôn a band eang.

Pan fo technoleg yn newid, byddwch fel rheol yn elwa fwyaf pan:

- mae'n bosibl cyflwyno technoleg newydd yn gyflym;
- nid yw rheoliadau yn ymyrryd â gwasanaethau newydd; a
- mae cystadleuaeth deg rhwng yr hen dechnoleg a'r dechnoleg newydd a'r gwasanaethau y'u defnyddir ar eu cyfer.

Wrth i dechnoleg ddatblygu rydym yn parhau i adolygu ein rheolau sydd wedi'u dylunio i'ch amddiffyn chi, y cwsmer.

Yn y dyddiau cynnar buom yn ymgynghori â phawb oedd yn ymwneud â VoIP, o weithredwyr rhwydwaith i'w cwsmeriaid. Ar 6 Medi 2004 cyhoeddwyd dogfen ymgynghori o'r enw 'Gwasanaethau Llais Newydd: Ymgynghoriad a Chanllaw Dros Dro' (Ymgynghoriad 2004). Cymrodd ein cynigion y cyfarwydddebau Undeb Ewropeaidd perthnasol i ystyriaeth a'r ffaith bod gwasanaethau VoIP yn dal yn gymharol newydd.

Ar 22 Chwefror 2006 cyhoeddwyd ein hail ymgynghoriad 'Rheoliad Gwasanaethau VoIP' (Ymgynghoriad 2006) ac ar 29 Mawrth 2007 cyhoeddwyd 'Datganiad ar Reoliad Gwasanaethau VoIP' (Datganiad Mawrth 2007). Roedd Ymgynghoriad 2006 yn adlewyrchu'r newidiadau yn y farchnad, mewn technoleg ac mewn rheoliadau ers 2004.

Ar 26 Gorffennaf 2007 fe wnaethom gyhoeddi ymgynghoriad arall ar 'Reoliad Gwasanaethau VoIP: Mynediad i Wasanaethau Brys' ('Ymgynghoriad Gorffennaf 2007') Roedd hwn yn canolbwyntio ar y cwestiwn a ddylem wneud yn siŵr fod rhai cwmnïau VoIP yn caniatáu i chi ffonio 999 ac 112.

Ein prif gynigion yn Ymgynghoriad Gorffennaf 2007

Un o nodweddion pwysicaf y gwasanaethau ffôn traddodiadol yw eu bod yn gallu eich rhoi mewn cysylltiad â'r gwasanaethau brys. Lanswyd gwasanaeth 999 y DU ym 1937. Hwn oedd y cyntaf o'i fath yn y byd ac erbyn 1948 roedd pob tref a dinas fawr yn gallu cysylltu ag ef. Ym 1986 ymestynnwyd y gwasanaeth i gynnwys ffonau symudol. Ym 1991 sefydlodd yr UE rif ffôn argyfwng sengl, 112, y gellir ei ddefnyddio yn rhywle yn yr UE i alw'r gwasanaethau brys (felly yn y DU gallwch ffonio'r gwasanaethau brys ar 999 ac ar 112). Heddiw mae BT yn trafod tua 30 miliwn o alwadau 999 ac 112 bob blwyddyn o linellau sefydlog a ffonau symudol.

Er bod rhai gwasanaethau VoIP yn caniatáu i chi alw'r gwasanaethau brys, nid yw hynny'n wir am bob un. Rydym yn poeni y gallai hyn fod yn ddryslyd ac yn beryglus os yw'n golygu oedi cyn i chi allu cysylltu â'r gwasanaethau brys pan rydych eu hangen ar frys.

Dyna oedd ein prif flaenoriaeth yn ymgynghoriad Gorffennaf 2007 - gwneud yn siŵr y gallwch ddefnyddio gwasanaethau VoIP i ddeialu 999 ac y gallwn oll elwa o'r mynediad gorau posibl i gymorth brys os ydym ei angen. Roeddem eisiau ei gwneud yn orfodol i unrhyw wasanaeth VoIP sydd yn gallu galw rhif ffôn cyffredin hefyd i allu galw 999 ac 112.

Ein penderfyniad yn y Datganiad hwn

Canllaw i'n Datganiad llawn.

Mae ein Datganiad llawn ar ein gwefan yn www.ofcom.org.uk, ond mae'r canlynol yn grynodedb o'i brif rannau.

Adrannau 2 a 3 (Cyflwyniad a chefnidir)

Mae'r adrannau hyn yn darparu rhywfaint o gefndir ar wasanaethau VoIP a'n hagwedd flaenorol tuag atynt. Maent yn siarad yn arbennig am:

- ein Ymgynghoriadau 2004 a 2006, Datganiad Mawrth 2007, ein prif nodau ar yr adegau hynny a'r cynlluniau a wnaethom;
- datblygiadau diweddar mewn gwasanaethau VoIP sydd wedi dylanwadu ar sut yr ydym yn meddwl am VoIP (yn benodol ar gyfer yr ymgynghoriad hwn)
- adolygiad o'r prif reoliadau cyfreithiol; a
- beth y mae gwledydd eraill yn ei wneud ynglŷn â rheoleiddio gwasanaethau VoIP a galwadau i rifau brys.

Ein nodau yn Ymgynghoriad 2004 oedd gwneud yn siŵr bod y wybodaeth a'r amddiffyniad cywir gennych wrth ddefnyddio gwasanaethau VoIP. Yn 2006 fe wnaethom ychwanegu ein bod eisiau gweld bod y gwasanaeth 999/112 yn parhau i fod ar gael mor eang â phosibl wrth i wasanaethau ffôn a thechnoleg newid.

I ddiwallu'r nodau hynny fe'i gwnaethom yn ofynnol i gwmnïau VoIP gadw at gôd ymarfer a ysgrifennwyd gennym ni a chynrychiolwyr y cwmnïau hynny. Dywed y côd bod rhaid i'r cwmnïau hyn roi gwybodaeth glir i'r cwsmeriaid personol a busnesau bach am y gwahaniaeth rhwng gwasanaethau VoIP, ffonau symudol a llinellau sefydlog. Hefyd os na all eu cwsmeriaid alw 999/112 o'r gwasanaethau hyn rhaid i gwmnïau eu rhybuddio gyda neges wedi'i recordio pan fo'r cwsmer yn ceisio galw 999/112. Rhaid iddynt hefyd roi rhybudd ar eu gwefan neu roi labeli rhybudd i gwsmeriaid i'w rhoi ar eu hoffer. Daeth y côd ymarfer i rym ar 29 Mai 2007.

Fe wnaethom hefyd osod canllawiau i helpu rhai darparwyr VoIP (y rhai sydd yn darparu gwasanaethau sydd yn caniatáu i chi wneud galwadau i rifau cyffredin neu i wneud a derbyn galwadau o rifau cyffredin) i gwrdd â safonau neilltuol. Mae'r canllawiau hyn yn edrych ar ddarparu gwybodaeth i'r gwasanaethau brys ynglŷn ag o ble y mae rhywun yn ffonio a gwneud gwasanaeth yn ddibynadwy i drafod galwadau 999/112. Daeth y canllawiau i rym ar 29 Mawrth 2007.

Yn olaf, newidiodd Ofcom y rheol sydd yn gadael i chi ddod â'ch rhif ffôn cyffredol gyda chi wrth newid i gwmni ffôn newydd. Er mwyn i hyn fod yn bosibl rhaid i'ch cwmni newydd ganiatáu i chi wneud galwadau brys.

Adran 4 (Cynnig polisi)

Mae hyn yn nodi:

- yr hyn yr ydym yn ceisio ei gyflawni yn ymgynghoriad Gorffennaf 2007 ac yn y Datganiad hwn;
- y sialensiau a wynebwn wrth ddiwallu'r nodau hynny;
- sut y credwn y byddwn yn delio â'r sialensiau hynny; a
- y camau y meddylwn y byddwn yn eu cymryd.

Yn Natganiad Mawrth 2007 fe wnaethom benderfynu edrych eto ar sut y gwnaethom wneud yn siŵr bod mynediad i 999 ac 112 mor eang â phosibl, oherwydd:

- Ers Ymgynghoriad 2006 roedd gwasanaethau VoIP wedi dod yn fwy poblogaidd. Roedd tua 10% o gartrefi'r DU yn defnyddio gwasanaethau VoIP ym mhedwar mis olaf 2006, o'i gymharu â 5% 12 mis ynghynt.
- Roedd datblygiadau sylweddol mewn gwasanaethau VoIP a thechnoleg yn golygu eu bod yn fwy tebygol o edrych a theimlo fel gwasanaethau ffonau sefydlog traddodiadol a ffonau symudol a'u bod yn fwy tebygol o ddisodli'r gwasanaethau traddodiadol hyn yn y dyfodol i'r rhan fwyaf o bobl.
- Nid oedd digon o wasanaethau VoIP oedd yn caniatáu galwadau 999. Roedd ein hymchwil yn Hydref 2006 yn dangos bod gan 64% o gartrefi gyda VoIP wasanaeth na fyddai'n caniatáu iddynt alw 999.
- Roedd yr un ymchwil yn dangos nad oedd nifer o bobl oedd yn defnyddio VoIP yn gwybod a allent ei ddefnyddio i alw 999 ai peidio. Roedd 78% o gartrefi yn y DU gyda VoIP yn meddwl, yn anghywir, y byddai'r gwasanaeth yn caniatáu iddynt alw 999, neu doeddent ddim yn gwybod y naill ffordd na'r llall.
- Ymatebodd y gwasanaethau brys, y Llywodraeth, Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Ddall (RNIB) a Sefydliad Cenedlaethol

Brenhinol Pobl Fyddar (RNID) i'n hymgyngoriad 2006 gyda phryderon tebyg.

Am y rhesymau hyn fe wnaethom addo cynnal ymgynghoriad arall ynglŷn ag a ddylai rhai gwasanaethau VoIP gael eu gorfodi i gynnig galwadau 999 ac 112 ai peidio - ac os felly, sut y dylid gwneud hyn. Ymgynghoriad Gorffennaf 2007 oedd y canlyniad. Fe wnaethom ddweud hefyd y byddem yn edrych a fyddai'r gost o ddarparu mynediad i 999 ac 112 i rai cwmnïau VoIP yn cael unrhyw effaith ar gystadleuaeth iach rhwng busnesau ac a fyddai yn atal rhai cwmnïau rhag dod i mewn i'r farchnad. Er enghraifft os na allai cwmnïau llai fforddio darparu mynediad 999 ac 112 efallai y byddent yn peidio â darparu gwasanaethau VoIP a fyddai'n golygu llai o ddewis i gwsmeriaid.

Yn Ymgynghoriad Gorffennaf 2007 fe wnaethom ddweud ein bod yn credu bod dau ddewis

- Dewis 1: Rydym yn penderfynu nad oes angen ei gwneud yn ofynnol i wasanaethau VoIP ganiatáu galwadau 999 ac 112
- Dewis 2: Rydym yn penderfynu ei bod yn angenrheidiol ei gwneud yn ofynnol i bob gwasanaeth VoIP sydd yn caniatáu galwadau i rifau cyffredin ganiatáu galwadau i 999 ac 112 hefyd.

Am y rhesymau uchod, a'r rhesymau canlynol, roeddem yn argymhell dewis 2.

- Awgryma ein hymchwil na fydd gwell gwybodaeth ynddo'i hun yn ddigon i wella lefel mynediad 999 ac 112 na gwneud pobl yn llai dryslyd ynglŷn ag a ydynt yn gallu galw 999 ac 112 o wasanaeth VoIP ai peidio.
- Mae VoIP yn tyfu ac yn dod yn gynyddol debycach i wasanaethau ffôn 'normal', ond mae un gwahaniaeth amlwg – VoIP yw'r unig wasanaeth galw llais cyhoeddus nad oes rhaid iddo ganiatáu i chi gysylltu â 999 ac 112.
- Credwn y bydd o fudd mawr i chi pe bai cwmnïau VoIP yn gorfod rhoi mynediad i chi i 999 ac 112 a bydd y manteision hyn yn fwy na'r costau y byddai cwmnïau VoIP yn eu hwynebu wrth gadw at y rheolau newydd.

Mae hynny'n golygu nad ydym yn credu y byddai unrhyw effeithiau sylweddol ar gystadleuaeth iach rhwng cwmnïau nac ar gwmnïau newydd sydd yn dod i'r farchnad.

Roedd y rhan fwyaf o'r bobl a ymatebodd i'n Hymgyngoriad Gorffennaf 2007 yn cytuno gyda ni y dylem hefyd wneud i gwmnïau VoIP sydd yn caniatáu i chi alw rhifau cyffredin ganiatáu i chi alw 999 ac 112. Daeth y bobl o blaid y dewis hwn o ddiwydiant, Llywodraeth a'r gwasanaethau brys.

Dyna'r penderfyniad a wnawn yn y Datganiad hwn.

Ond roedd rhai pobl yn meddwl na ddylem wneud i fath neilltuol o wasanaethau VoIP ganiatáu i chi alw 999 ac 112; maent yn aml yn cael eu galw yn wasanaethau 'Clicio i Alw'. Rydych yn clicio botwm ar wefan neu rhyw feddalwedd a gallwch alw un rhif neu set o rifau. Yn enwedig oherwydd bod y bobl y gallwch eu galw trwy ddefnyddio gwasanaethau Clicio i Alw yn eithaf cyfyngedig, ni chredwn fod risg sylweddol y bydd pobl yn disgwyl gallu galw 999 ac 112 ohonynt. Felly cytunwn na ddylem eu gorfodi i ganiatáu i chi alw 999 ac 112.

Rydym hefyd wedi nodi'n glir bod rhaid i wasanaethau sydd yn caniatáu i chi alw rhifau cenedlaethol, ac efallai rhifau eraill, ganiatáu i chi alw 999 ac 112. Does dim rhaid i wasanaethau VoIP sydd ond yn gadael i chi alw rhifau rhyngwladol adael i chi alw 999 ac 112.

Yn olaf, roedd nifer o'r bobl a ymatebodd i Ymgynghoriad Gorffennaf 2007 yn meddwl y dylem roi mwy na thri mis i gwmnïau VoIP i'w gwneud yn bosibl i chi alw 999 ac 112. Y rheswm am hynny yw y bydd rhaid i gwmnïau VoIP a'r cwmnïau sydd yn ateb galwadau 999 ac 112 yn gorfod gwneud rhai newidiadau technegol cymhleth. Rydym wedi penderfynu y bydd rhaid i gwmnïau VoIP ganiatáu i chi alw 999 ac 112 erbyn 5 Medi 2008. Cyn hynny, dim ond rhai cwmnïau VoIP fydd yn caniatáu i chi wneud hynny.

Adran 5 (mynediad gorfodol i 999 ac 112)

Mae'r adran hon yn ymwneud ag effeithiau ei gwneud yn orfodol i gwmnïau VoIP gynnig galwadau 999 ac 112. Mae'n edrych ar y sialensiau y bydd y rheol hon yn ei rhoi i gwmnïau VoIP, yn enwedig gallu dweud wrth y gwasanaethau brys o ble y mae galwr yn ffonio. Byddai cwmnïau VoIP sydd yn caniatáu defnyddwyr i dderbyn galwadau o rifau ffôn rheolaidd neu 'gyffredin' yn ogystal ag i alw rhifau cyffredin hefyd yn gorfod diwallu safonau i wneud yn siŵr bod eu gwasanaethau yn ddibynadwy pan fyddwch yn eu defnyddio i alw 999 ac 112. Bydd ein canllawiau yn helpu cwmnïau VoIP i ddeall sut i wneud y pethau hyn.

Ar hyn o bryd rhaid i bob cwmni VoIP sydd yn cynnig 'gwasanaeth ffôn sydd ar gael yn gyhoeddus' (neu 'PATS') ganiatáu i chi alw 999 ac 112. (Mae rhai gwasanaethau VoIP eraill yn caniatáu galwadau brys, ond nid oes rhaid iddynt wneud hynny).

Bydd rhaid i ddarparwyr PATS gadw at reolau eraill hefyd, sydd yn ymwneud yn bennaf â'ch diogelu chi (eu cwsmeriaid), er enghraifft:

- ei gwneud yn glir beth y mae eu prisiau yn ei gynnwys;
- cynhyrchu telerau ac amodau clir;
- gwneud yn siŵr bod eu biliau yn gywir ac yn nodi pob galwad;
- rhoi mynediad i chi i wasanaethau sylfaenol fel ymholiadau llyfr ffôn; ac

- addasu gwasanaethau i gwsmeriaid anabl.

Trwy ddewis Dewis 2 mae unrhyw gwmni VoIP sydd yn caniatáu i chi dderbyn galwadau o rifau cyffredin yn ogystal â galw rhifau cyffredin yn debygol o fod yn PATS a bydd yn rhaid iddynt ddilyn rheolau PATS.

Byddwn yn gorfodi, gwirio ac adolygu'r polisi hwn i wneud yn siŵr bod cwmnïau VoIP yn cadw at y rheolau ac i weld a oes angen i ni addasu unrhyw un o'n rheoliadau.

Adran 6 (Crynodeb o'r asesiad effaith)

Mae hwn yn ymwneud â'r darlun mwy – ein hastudiaeth o'r manteision allai ddod yn sgil gwneud galwadau 999 ac 112 yn orfodol a faint y gallai gostio. Nid ydym wedi newid ein hasesiad effaith ers Ymgynghoriad Gorffennaf 2007. Gallwch weld yr asesiad effaith llawn yn atodiad 5 o'r Ymgynghoriad hwnnw.

Adran 7

Mae hwn yn esbonio sut y byddwn yn newid ein rheolau cyfredol ar 5 Medi 2008 fel bod pob cwmni VoIP sydd yn cysylltu galwadau i rifau cyffredin yn gorfod caniatáu galwadau 999 ac 112.

Ni fydd y rheolau newydd yn gwneud i gynnyrch 'Clicio i Alw' sydd ond yn caniatáu i chi alw rhifau rhyngwladol ganiatáu i chi alw 999 ac 112.

Adran 8

Mae hwn yn disgrifio beth a wnawn nesaf ar ôl i ni orffen yr ymgynghoriad hwn. Mae'n cynnwys sut y byddwn yn:

- gwirio beth sy'n digwydd yn y farchnad VoIP;
- adolygu ein cynnydd; a
- gwneud yn siŵr bod cwmnïau VoIP yn dilyn ein rheolau.