

31 Hydref 2025

## Llythyr agored at ddarparwyr telathrebu: pwysigrwydd cydymffurfio â'ch rhwymedigaethau ynghylch galwadau brys

Rwy'n ysgrifennu i'ch atgoffa o'ch rhwymedigaethau fel darparwr telathrebu i sicrhau bod eich cwsmeriaid yn gallu cysylltu â'r gwasanaethau brys a bod gwybodaeth gywir am leoliad galwr yn cael ei darparu i'r gwasanaethau brys.

Mae gallu pobl i gysylltu â chael mynediad at gymorth gwasanaethau brys yn un o swyddogaethau hollbwysig rhwydwaith cyfathrebu. Mae'r Amodau Cyffredinol<sup>1</sup> a osodwyd gan Ofcom yn ei gwneud yn ofynnol bod pob mesur angenrheidiol yn cael ei gymryd i sicrhau y gellir gwneud galwadau i'r gwasanaethau brys ac yn ei gwneud yn ofynnol bod gwybodaeth lleoliad y galwr yn cael ei darparu ar gyfer pob galwad i rifau brys, lle bynnag y bo modd.

Mae Ofcom yn rhoi'r pwys mwyaf ar yr angen i gydymffurfio â'i reolau ynghylch mynediad at wasanaethau brys. Gall unrhyw fethiant sy'n effeithio ar allu'r cyhoedd i gysylltu â'r gwasanaethau brys trwy ffonio 999 neu 112 arwain at niwed sylweddol; gallai methiant i gysylltu galwad â'r gwasanaethau brys, neu i ddarparu'r wybodaeth sydd ei hangen arnynt, gael canlyniadau sy'n peryglu bywyd neu beryglu diogelwch y cyhoedd.

### Eich rhwymedigaethau

---

O dan y Cytundebau Cyffredinol, mae'n ofynnol i ddarparwyr rheoleiddiedig gymryd pob cam angenrheidiol i sicrhau mynediad di-dor i sefydliadau brys fel rhan o unrhyw wasanaethau cyfathrebu llais y mae'n eu cynnig.<sup>2</sup>

Mae hefyd yn ofynnol i ddarparwyr sicrhau bod gwybodaeth gywir a dibynadwy am leoliad galwr ar gael i sefydliadau brys ar gyfer pob galwad i 999 a 112, ar yr adeg y caiff yr alwad ei hateb, i'r graddau y mae'n dechnegol ymarferol.<sup>3</sup>

### Camau gweithredu rydyn ni wedi'u cymryd

---

Eleni, mae Ofcom wedi cymryd camau yn erbyn darparwyr am fethu â bodloni eu rhwymedigaethau ynghylch galwadau brys.

---

<sup>1</sup> [Amodau Cyffredinol Hawl - Ofcom](#)

<sup>2</sup> Amod Cyffredinol A3.2(b)

<sup>3</sup> Cyflwr Cyffredinol A3.5 ac A3.6

Ym mis Medi 2025, rhoddodd Ofcom ddirwy o £700,000 i Vonage am fethu â chymryd yr holl fesurau angenrheidiol i sicrhau mynediad di-dor i sefydliadau brys, yn dilyn problem a effeithiodd ar allu ei gwsmeriaid busnes i wneud galwadau brys rhwng 23 Hydref 2023 a 3 Tachwedd 2023.<sup>4</sup>

Ym mis Gorffennaf 2025, rhoddodd Ofcom ddirwy o £122,500 i Gigaclear am fethu â darparu gwybodaeth gywir a dibynadwy am leoliad galwr ar gyfer galwadau brys rhwng Ionawr 2022 a Mawrth 2024.<sup>5</sup>

Roedd y ddwy gosb yn cynnwys gostyngiad o 30% am fod y ddau ddarparwr wedi cyfaddef atebolrwydd a chytundo i setlo'r achos.

## Yr hyn rydyn ni'n ei wneud

---

Rydym yn lansio rhaglen gydymffurfio ar ein hysgogiad ein hunain i asesu a yw darparwyr yn bodloni eu rhwymedigaethau ynghylch galwadau brys.<sup>6</sup>

Byddwn yn defnyddio ein pwerau ffurfiol i gasglu gwybodaeth gan ystod o ddarparwyr i ymchwilio i weld a oes ganddynt fesurau priodol ar waith i gyflawni eu rhwymedigaethau. Yna byddwn yn ystyried yr ymatebion i benderfynu a oes angen cymryd camau pellach.

Gall Ofcom ymchwilio i ddarparwyr nad ydynt o bosibl yn cydymffurfio â'u rhwymedigaethau o dan y Cytundebau Cyffredinol ac, os canfyddir diffyg cydymffurfiaeth, gall osod cosbau o hyd at 10% o'u trosiant perthnasol.<sup>7</sup>

## Beth sydd angen i chi ei wneud

---

Dylech fanteisio ar y cyfle hwn i sicrhau eich bod yn bodloni gofynion y Cytundebau Cyffredinol ynghylch galwadau brys.

Bydd Ofcom yn cysylltu'n uniongyrchol â darparwyr y byddwn yn eu hasesu fel rhan o'n rhaglen gydymffurfio. Dylai pob darparwr roi sylw i'n camau gweithredu yn y maes hwn, gan gynnwys canlyniadau ymchwiliadau gorfodi a rhaglenni cydymffurfio.

Yn gywir

George Lusty

---

<sup>4</sup> [Ymchwiliad i gydymffurfiaeth Vonage â rheolau mynediad galwadau brys - Ofcom](#)

<sup>5</sup> [Ymchwiliad i gydymffurfiaeth Gigaclear Limited ag Amodau Cyffredinol A3.5 ac A3.6\(a\) - Ofcom](#)

<sup>6</sup> [Rhaglen gydymffurfio i fynediad at wasanaethau brys - Ofcom](#)

<sup>7</sup> [Canllawiau Gorfodi Rheoleiddiol ar gyfer Ymchwiliadau](#)