

George Lusty  
Cyfarwyddwr Gorfodi

8 Mehefin 2026

cc: Y Swyddfa Gartref

## Llythyr pellach at ddarparwyr cyfathrebu: pwysigrwydd cydymffurfio â'ch rhwymedigaethau ynghylch galwadau brys

Ar 31 Hydref 2025, agorodd Ofcom raglen gydymffurfio er mwyn asesu a yw darparwyr cyfathrebiadau yn cyflawni nifer o'u rhwymedigaethau ynghylch galwadau brys. Cyhoeddwyd llythyr agored hefyd i atgoffa darparwyr o'r rhwymedigaethau hynny.<sup>1</sup>

Fel yr eglurwyd yn y llythyr hwnnw, mae'n ofynnol i ddarparwyr gymryd pob cam angenrheidiol i sicrhau mynediad parhaus i sefydliadau brys fel rhan o unrhyw wasanaethau cyfathrebu llais y maent yn eu cynnig.<sup>2</sup> Rhaid iddynt hefyd sicrhau bod gwybodaeth gywir a dibynadwy am leoliad y galwr yn cael ei darparu ar gyfer pob galwad i rifau brys, i'r graddau y mae'n dechnegol ymarferol.<sup>3</sup> Mae'n hanfodol bod defnyddwyr ledled y DU yn gallu cysylltu â'r gwasanaethau brys pryd bynnag y bydd angen iddynt a bod unrhyw alwad â gwybodaeth lleoliad cywir.

Llynedd, cwblhawyd dau ymchwiliad gorfodi i fethiannau sy'n effeithio ar fynediad at wasanaethau brys.<sup>4</sup> Tynnodd yr achosion sylw at bwysigrwydd bod gan ddarparwyr fesurau priodol ar waith i gyflawni eu rhwymedigaethau. Felly, gwnaethom agor y rhaglen gydymffurfio hon - a dadansoddi gwybodaeth gan amrywiaeth o ddarparwyr - i asesu a oes gan ddarparwyr ar draws y sector fesurau o'r fath ar waith. Bydd yr arsylwadau a wnaethom yn y rhaglen gydymffurfio hon yn cael eu hystyried, ochr yn ochr â'r holl ffactorau perthnasol eraill, wrth asesu pa fesurau y mae darparwyr wedi'u cymryd i gydymffurfio â'u rhwymedigaethau rheoleiddio.

Mae'r llythyr hwn yn nodi ein canfyddiadau ac yn tynnu sylw at nifer o fesurau sy'n cefnogi cydymffurfiaeth â rhwymedigaethau darparwyr, ac ystyriwn y byddant yn sicrhau gwytnwch rhwydweithiau parhaus sy'n darparu mynediad at wasanaethau 999 a 112. Ein disgwyliad yw y dylai darparwyr gymryd camau i sicrhau bod y mesurau hyn ar waith lle mae'n briodol ac yn gymesur i wneud hynny. Mae'r disgwyliadau hyn yn berthnasol, boed fel mesurau unigol neu fel cyfuniad o fesurau, fel rhan o gydymffurfio â'u rhwymedigaethau rheoleiddiol i gymryd yr holl fesurau angenrheidiol i sicrhau mynediad di-dor i sefydliadau brys ac i ddarparu gwybodaeth lleoliad galwr cywir a dibynadwy.

---

<sup>1</sup> Ofcom, [Llythyr agored at ddarparwyr telathrebu: pwysigrwydd cydymffurfio â'ch rhwymedigaethau ynghylch galwadau brys](#)

<sup>2</sup> GC A3.2(b) Ofcom, [Amodau Hawliau Cyffredinol](#)

<sup>3</sup> GC A3.5 ac A3.6

<sup>4</sup> Ofcom, [Ymchwiliad i gydymffurfiaeth Gigaclear Limited ag Amodau Cyffredinol A3.5 ac A3.6\(a\)](#); ac [Ymchwiliad i gydymffurfiaeth Vonage â rheolau mynediad at alwadau brys](#).

## Canfyddiadau

---

Nid ydym wedi dynodi materion penodol sy'n cyfiawnhau ymchwiliad wedi'i dargedu gan ddefnyddio ein pwerau gorfodi ffurfiol ar hyn o bryd. Er bod hwn yn ddangosydd cadarnhaol, mae'n parhau i fod yn hanfodol bod darparwyr yn parhau i flaenoriaethu cydymffurfiaeth â'u rhwymedigaethau o ystyried y rôl hanfodol y mae rhwydweithiau a gwasanaethau cyfathrebiadau yn ei chwarae wrth hwyluso mynediad i'r gwasanaethau brys.

Disgrifiodd ymatebion darparwyr ystod o ddulliau o reoli galwadau brys, gan adlewyrchu gwahaniaethau mewn dyluniad rhwydwaith ac arferion gweithredol. Yn seiliedig ar ein hadolygiad, rydym wedi nodi nifer o fesurau y dylai darparwyr edrych i'w cymryd i gefnogi gwytnwch parhaus gwasanaethau 999. Nodir y rhain isod.

## Mesurau i gefnogi cydymffurfiaeth a gwytnwch

---

### 1. Monitro a uwchgyfeirio problemau galwadau brys

Canfu fod darparwyr yn defnyddio gwahanol ddulliau i fonitro galwadau brys ac uwchgyfeirio cwynion sy'n gysylltiedig â nhw. Trwy ymchwiliadau blaenorol rydym yn gwybod bod rhai digwyddiadau gwytnwch yn effeithio ar alwadau brys yn unig,<sup>5</sup> ac efallai na fyddant yn cael eu codi gan fonitro ehangach. Felly, mae'n bwysig bod galwadau brys yn cael eu monitro'n effeithiol i sicrhau bod darparwyr yn gweithredu'n gyflym pan fydd problemau'n codi i atal ymyrraeth â gwasanaethau.

Felly, byddem yn disgwyl i ddarparwyr gael monitro penodol ar waith i nodi problemau sy'n effeithio ar alwadau brys, gan gynnwys cael systemau monitro neu rybuddio parhaus, amser real ar waith a all nodi toriadau sy'n effeithio ar alwadau brys, yn hytrach na dibynnu ar larymau rhwydwaith cyffredinol.

Gall cwynion hefyd fod yn sianel hanfodol ar gyfer nodi problemau posibl sy'n effeithio ar alwadau brys, a gall prosesau priodol ar gyfer trin cwynion leihau effaith digwyddiadau.<sup>6</sup> Felly, lle bo'n bosibl, dylai pob darparwr sicrhau bod ganddynt bolisiau a gweithdrefnau clir ar waith ar gyfer blaenoriaethu a chynyddu cwynion cwsmeriaid sy'n ymwneud â galwadau brys.

### 2. Defnyddio galwadau prawf i wirio cysylltedd galwadau brys

Canfu ein dadansoddiad, er bod pob darparwr rhwydwaith yn cynnal rhyw fath o alwad prawf i sefydlu a yw galwadau brys yn gweithio fel y disgwylir, nid yw pob darparwr yn gwneud galwadau prawf rheolaidd o'r dechrau i'r diwedd.<sup>7</sup>

Mae galwadau prawf yn ddull cyflym a hawdd o roi sicrwydd i ddarparwyr bod galwadau brys yn cael eu cysylltu â bod gwybodaeth lleoliad cywir yn cael ei ddarparu. Er y gall rhai efelychiadau galwadau prawf gadarnhau bod rhwydwaith yn gallu cychwyn galwadau brys, mae galwadau prawf o'r dechrau

---

<sup>5</sup> Ofcom, [Ymchwiliad i gydymffurfiaeth Gigaclear Limited ag Amodau Cyffredinol A3.5 ac A3.6\(a\)](#); ac [Ymchwiliad i gydymffurfiaeth Vonage â rheolau mynediad galwadau brys](#).

<sup>6</sup> Dangosodd ein dau ymchwiliad blaenorol fod cyfleoedd wedi'u colli i nodi'r digwyddiadau priodol oherwydd nad oeddent yn defnyddio'r wybodaeth a gafwyd o ddata trin cwynion. Ofcom, [Ymchwiliad i gydymffurfiaeth Gigaclear Limited ag Amodau Cyffredinol A3.5 ac A3.6\(a\)](#); ac [Ymchwiliad i gydymffurfiaeth Vonage â rheolau mynediad galwadau brys](#).

<sup>7</sup> Mae gwahanol ffyrdd o gynnal galwadau prawf brys, er enghraifft gall darparwyr gynnal galwad prawf o'r dechrau i'r diwedd trwy ddeialu 999 neu 112 i Asiant Trin Galwadau BT, neu efelychiadau galwadau sy'n gwirio gallu rhwydwaith i wneud galwadau prawf heb gysylltu â'r CHA. Gall y ddau nodi a ellir gwneud galwad argyfwng brys, ond dim ond profion o'r dechrau i'r diwedd sy'n sicrhau y gall yr alwad gysylltu â'r CHA a gwirio ansawdd yr alwad a chywirdeb y wybodaeth lleoliad ar yr un pryd.

i'r diwedd yn darparu sicrwydd ychwanegol trwy wirio bod galwadau'n cael eu cyfeirio'n gywir i Ganolfan Trin Galwadau BT a bod gwybodaeth gywir am leoliad y galwr yn cael ei darparu.

Rydym wedi gweld mewn ymchwiliadau diweddar y gallai tarfu ar wasanaethau fod wedi cael ei leihau pe bai galwadau prawf rheolaidd o'r dechrau i'r diwedd wedi'u gwneud.<sup>8</sup>

Felly, byddem yn disgwyl gweld darparwyr yn cynnal galwadau prawf o'r dechrau i'r diwedd i brofi gwytnwch galwadau brys ar y rhwydwaith yn rhagweithiol. Fel rhan o drefniadau galwadau prawf, byddem yn disgwyl i bob darparwr:

gynnal galwadau prawf o'r dechrau i'r diwedd mewn modd sy'n gymesur â graddfa'r rhwydwaith – p'un a yw'r rheini yn alwadau prawf arferol wedi'u hamserlennu a/neu'n alwadau prawf penodol fel rhan o newidiadau rhwydwaith;

- trefnu galwadau prawf gyda Chanolfan Galwadau 999 BT i sicrhau nad oes unrhyw effaith ar y gwasanaeth 999 byw.<sup>9</sup>

### **3. Asesu a phrofi newidiadau rhwydwaith sydd â'r potensial i effeithio ar alwadau brys**

Gwelsom fod darparwyr yn defnyddio amrywiaeth o ddulliau i reoli effaith newidiadau rhwydwaith ar alwadau brys. Mae rhai darparwyr yn cynnal profion ar ymarferoldeb galwadau brys fel rhan o'u prosesau rheoli newid, tra bod eraill yn dibynnu mwy ar brofion ôl-weithredu lle mae wedi'i nodi y gallai newid effeithio ar alwadau brys.

Lle mae darparwyr yn dibynnu ar asesiadau o effaith debygol i benderfynu a oes angen profion, mae ansawdd a chadernid yr asesiadau hynny yn hanfodol. Gall methiant i nodi effaith bosibl newid rhwydwaith arwain at beidio â chynnal profion priodol.

Yn ein hymchwiliad diweddar i Vonage, roedd diffygion ym mhrosesau asesu mewnol y darparwr yn golygu na chafodd newid gyda'r potensial i effeithio ar alwadau brys yn cael ei nodi fel y cyfryw, ac felly ni chynhaliwyd profion ôl-weithredu. Cyfrannodd hyn at fethiant ei wasanaeth galwadau brys.<sup>10</sup>

Felly, byddem yn disgwyl i ddarparwyr:

- gweithio o ragdybiaeth ddiodyn y gall unrhyw newid sylweddol i'r rhwydwaith effeithio ar alwadau brys oni bai bod sail gredadwy dros ddod i'r casgliad fel arall;
- cynnal yr holl brofion angenrheidiol lle gallai newidiadau rhwydwaith effeithio ar alwadau brys;
- lle mae darparwyr yn dibynnu ar brofion ôl-weithredu, byddem yn disgwyl i weithdrefnau a phrosesau cadarn fod ar waith, gyda goruchwyliaeth a gwiriadau priodol, i leihau'r risg o wallau wrth asesu a allai newid rhwydwaith effeithio ar wasanaethau galwadau brys.

### **4. Cywirdeb gwybodaeth lleoliad**

Mae gwybodaeth lleoliad yn helpu gwasanaethau brys i leoli'r galwr ac mae GC A3.6 yn nodi nifer o ofynion i'w dilyn er mwyn sicrhau gwybodaeth gywir a dibynadwy. Yn seiliedig ar ein dadansoddiad, rydym yn ystyried bod tair ffordd y gallai darparwyr wella sut maent yn darparu gwybodaeth am leoliad:

#### *Sicrwydd darparwr o gywirdeb gwybodaeth lleoliad*

Er mwyn dangos cydymffurfiaeth â'r rhwymedigaeth i ddarparu gwybodaeth gywir am leoliad y galwr i'r graddau y mae'n dechnegol ymarferol, mae angen i ddarparwyr gael sicrwydd priodol

---

<sup>8</sup> Ofcom, [Ymchwiliad i gydymffurfiaeth Gigaclear Limited ag Amodau Cyffredinol A3.5 ac A3.6\(a\)](#); ac [Ymchwiliad i gydymffurfiaeth Vonage â rheolau mynediad galwadau brys](#).

<sup>9</sup> Gweler [canllawiau'r diwydiant telathrebu, Gweithdrefnau Trin Galwadau Prawf 999](#)

<sup>10</sup> [Ymchwiliad Ofcom i gydymffurfio Vonage â rheolau mynediad galwadau brys](#)

ynghylch cywirdeb a dibynadwyedd y wybodaeth lleoliad sy'n gysylltiedig â galwadau brys a wneir o'u rhwydwaith neu wasanaeth.

Yn gyffredinol, ymddengys bod darparwyr yn dibynnu ar adroddiadau a ddarperir gan CHA BT i nodi gwallau mewn gwybodaeth lleoliad. Nid yw llawer o ddarparwyr yn casglu eu data eu hunain am wallau gwybodaeth lleoliad.

Er bod adroddiadau BT yn ddefnyddiol, dylai darparwyr fod yn ymwybodol na fydd yr holl wallau sy'n gysylltiedig â gwybodaeth lleoliad yn cael eu nodi a'u bwydo'n ôl i BT ac felly efallai na fyddant yn cael eu cynnwys yn yr adroddiadau.

Felly, er mwyn lleihau'r potensial ar gyfer gwallau, dylai darparwyr gasglu eu data eu hunain i nodi a dadansoddi unrhyw broblemau gyda gwybodaeth lleoliad.

### Defnyddio a rheoli data lleoliad dirprwy

Rydym yn credu fod rhai darparwyr yn defnyddio data lleoliad dirprwyol. Rhif neu god amgen yw hwn y mae darparwyr yn ei ddefnyddio pan fydd y data lleoliad gwreiddiol wedi'i lygru mewn rhyw ffordd.<sup>11</sup>

Mae'r defnydd o'r data dirprwyol hwn yn sicrhau y gellir cyflwyno'r alwad frys i'r Ganolfan Trin Galwadau Brys. Fodd bynnag, mae hefyd yn golygu nad yw'r wybodaeth lleoliad a ddarperir ar y galwadau hyn bob amser yn gywir, a allai effeithio ar ymateb y gwasanaethau brys.

Efallai y bydd amgylchiadau lle mae angen i ddarparwyr ddefnyddio data dirprwyol. Fodd bynnag, o ystyried y risgiau posibl i alwyr, byddem yn annog darparwyr i nodi a dadansoddi lle defnyddir data dirprwy a chymryd camau rhagweithiol i leihau ei ddefnydd.

Hefyd, byddem yn annog darparwyr i wneud BT yn ymwybodol o unrhyw ddata dirprwyol safonol y maent yn ei ddefnyddio'n rheolaidd. Byddai hyn yn helpu'r gwasanaethau brys i nodi pryd mae gwybodaeth lleoliad a ddarperir o bosibl yn anghywir.

### Cywirdeb parhaus gwybodaeth am gyfeiriadau

Yn olaf, gwnaethom nodi bod rhywfaint o amrywioldeb yn amllder pa mor aml y mae gwybodaeth cyfeiriadau yn cael ei diweddarau ar gyfer y Gronfa Ddata Gwasanaethau Brys ("ESDB") a bod darparwyr yn archwilio'r wybodaeth hon ar wahanol amleddau. Mae'r ESDB yn system ganolog a ddefnyddir i drosglwyddo gwybodaeth lleoliad galwyr o rwydweithiau telathrebu llinell dir i wasanaethau brys. Os nad yw'r wybodaeth hon yn cael ei diweddarau'n rheolaidd, mae'n cynyddu'r tebygolrwydd y gellir defnyddio cyfeiriad sydd wedi dyddio mewn argyfwng.

Rydym yn cydnabod y bydd nifer ac amllder y diweddariadau yn amrywio yn ôl maint pob sefydliad. Fodd bynnag, byddem yn annog pob darparwr i ddiweddarau'r ESDB mewn mater o ddyddiau neu wythnosau o gyfeiriad yn cael ei ychwanegu neu ei newid. Er mwyn sicrhau bod gwybodaeth am gyfeiriadau yn parhau i fod yn gywir dros amser, byddem hefyd yn disgwyl i ddarparwyr gynnal archwiliadau o ddata ESDB o leiaf bob blwyddyn, neu'n amlach lle bo'n briodol.

## **Camau Nesaf**

---

Yn y llythyr hwn rydym wedi nodi ystod o fesurau y dylai darparwyr edrych i'w cymryd i gefnogi cydymffurfiaeth â rhwymedigaethau rheoleiddio a gwytnwch parhaus gwasanaethau galwadau brys.

---

<sup>11</sup> Gall Gweithredwyr Rhwydwaith Symudol (MNOs) ddefnyddio cod parth ffug, a gall gweithredwyr sefydlog ddefnyddio rhif rhwydwaith diodyn yn yr amgylchiadau hyn. Gweler paragraff 6.3 o ganllawiau Ofcom - [Canllawiau CLI: Canllawiau ar ddarparu cyfleusterau Adnabod Llinell Galw a gwasanaethau cysylltiedig eraill](#)

Yn ogystal â hyn, mae Ofcom yn bwriadu:

dechrau monitro nifer y galwadau prawf a wneir i CHA BT;

- casglu ac adolygu gwybodaeth ychwanegol gan CHA BT ynghylch cywirdeb gwybodaeth lleoliad darparwyr.

Rydym yn parhau i adolygu ein Canllawiau Gwydnwch, gan eu bod yn ymwneud â galwadau brys, i benderfynu a oes angen eglurder pellach ynghylch ein disgwyliadau ar ddarparwyr.<sup>12</sup>

Yn ogystal, rydym yn annog pob darparwr i gymryd sylw rhagweithiol o unrhyw gyhoeddiadau Ofcom sy'n ymwneud â diogelu gwasanaethau galwadau brys, yn ogystal â chofrestru ar gyfer diweddariadau rheolaidd Ofcom.<sup>13</sup>

Er mai mater i ddarparwyr unigol yw penderfynu ar y mesurau sy'n briodol ac yn gymesur i'w cymryd i ddiogelu mynediad i'r gwasanaethau hyn, atgoffir darparwyr o'u rhwymedigaeth yn GC A3.2(b) i gymryd yr holl fesurau angenrheidiol.

Bydd Ofcom yn defnyddio'r sylwadau o'r rhaglen gydymffurfio hon fel rhan o'i asesiad parhaus o sut mae darparwyr yn cyflawni eu rhwymedigaethau mewn perthynas â galwadau brys, gan ystyried manylion trefniadau pob darparwr. Byddwn hefyd yn trafod y mesurau uchod fel rhan o'n cyfarfodydd ymgysylltu rheolaidd a'n goruchwyllo parhaus o Ddarparwyr Cyflenwi.

O ystyried pwysigrwydd y gwasanaethau hanfodol hyn, rydym yn parhau i fod yn barod i ddefnyddio ein pwerau gorfodi ffurfiol i ymchwilio i ble rydym yn nodi pryderon gyda chydymffurfiaeth darparwyr.

Yn olaf, hoffem ddiolch i'r darparwyr sy'n rhan o'r rhaglen hon am eu hymgysylltiad cadarnhaol a'r mesurau y maent eisoes yn eu cymryd er budd mynediad diogel a dibynadwy at wasanaethau brys.

Yn gywir

George Lusty

---

<sup>12</sup> [Datganiad: Canllawiau Gwydnwch Rhwydwaith a Gwasanaethau](#)

<sup>13</sup> Diweddariadau E-bost Ofcom: [Tanysgrifiwch i ddiweddariadau e-bost](#)