



# Vilkår for teksttefontjeneste

*Forsyningspligt på teleområdet*

**Kontor**  
Bredbånd

**Dato**  
27. september 2023

**J nr.** 1603-4058

/ KRBOR

## Vilkår for Nuudays varetagelse af forsyningspligten på en teksttefontjeneste, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 3

I medfør af § 14 i forsyningspligtbekendtgørelsen, jf. bekendtgørelse nr. 1194 af 23. august 2022 om forsyningspligtgydelser, fastsætter Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur (SDFI) vilkår for Nuudays varetagelse af forsyningspligten på en teksttefontjeneste til handicappede/døve. Nuuday er udpeget som forsyningspligtudbyder for perioden 1. januar 2024 til 31. december 2029. Fastsættelsen af vilkår er sket på baggrund af oplæg fra SDFI og efter forhandling med Nuuday.

Nuuday betegnes herefter som forsyningspligtudbyderen.

### 1. Omfanget af forsyningspligten og de dertil knyttede tjenester

Forsyningspligten omfatter:

- Udbud af en web-baseret teksttefontjeneste til berettigede modtagere af handicaptjenester, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 3 (se bilag 1 for nærmere vilkår).

Forsyningspligtudbyderen er frit stillet ved valg af teknologi i forbindelse med opfyldelse af forsyningspligten i det omfang, den anvendte teknologi overholder de fastsatte vilkår.

### 2. Ændring af vilkårene

Disse vilkår vil kunne ændres i følgende situationer:

**Styrelsen for Dataforsyning  
og Infrastruktur**

Rentemestervej 8  
2400 København NV

T: 72 54 55 00  
E: sdfi@sdfi.dk

www.sdfi.dk



1. Hvis SDFI vurderer, at ændringer er nødvendige for at sikre, at de teleydelser, der er omfattet af forsyningspligten, med hensyn til kvalitetsniveau svarer til de i øvrigt på telemarkedet generelt udbudte teleydelser til private slutbrugere, jf. § 15, stk. 3, i forsyningspligtbekendtgørelsen.
2. Hvis SDFI vurderer, at ændringer i øvrigt er nødvendige for at sikre overholdelse af telelovgivningen, herunder forsyningspligtbekendtgørelsen.
3. Hvis love eller bekendtgørelser med betydning for forsyningspligten ændres.
4. Hvis markedsforholdene i øvrigt ændrer sig væsentligt, og forsyningspligtudbyderen på den baggrund anmoder SDFI om at ændre vilkårene, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 11, stk. 2.



## Bilag 1: Teksttelefon-tjenesten

### 1. Forsyningspligten

Forsyningspligten omfatter udbud af en teksttelefon-tjeneste. Teksttelefon-tjenesten udbydes web-baseret, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 3.

### 2. Definitioner

Ved teksttelefon-tjenesten forstås tilrådighedsstillelse af et døgnåbent formidlingscenter til formidling af opkald mellem berettigede slutbrugere (døve m.fl.) og hørende samt adgang til at foretage direkte opkald til andre berettigede slutbrugere af teksttelefon-tjenesten uden brug af formidlingscentret.

Ved web-baseret teksttelefon-tjeneste forstås, at berettigede slutbrugeres adgang til teksttelefon-tjenesten sker via et web-interface (hjemmeside).

Ved berettigede slutbrugere af teksttelefon-tjenesten forstås døve, døvblevne, døvblinde samt grupper af tale- og hørehæmmede, der via teksttelefon-tjenesten kan kompenseres væsentligt for deres handicap, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 2, nr. 2, og som er visiteret i henhold til de eksisterende ordninger for visitation til teksttelefon-tjenesten.

### 3. Teksttelefon-tjeneste – vilkår og priser

1. Forsyningspligten omfatter udbud af en web-baseret teksttelefon-tjeneste til berettigede slutbrugere af handicaptjenester, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 3, stk. 1.
2. Den tilknyttede formidlingscentral skal være døgnåben, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 3, stk. 2.
3. Forsyningsudbyderen skal stille teksttelefon-tjenesten gratis til rådighed for slutbrugeren, uanset hvilken teleudbyder, slutbrugeren har abonnement hos, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 17.
4. Forsyningsudbyderen skal sikre, at berettigede brugere via den web-baserede teksttelefon-tjeneste har adgang til at foretage alarmopkald, og at alarmopkald har prioritet hos den tilknyttede formidlingscentral.
5. Forsyningspligtudbyderen kan opkræve forbrugstaksering for brugeres opkald via den tilknyttede formidlingscentral, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 16 og punkt 5 og 6 nedenfor.
6. Forbrugstakseringen under punkt 4 for berettigede brugeres opkald via formidlingscentralen til fastnet, mobil, udland eller særtjenester kan maksimalt fastsættes til forsyningspligtudbyderens sædvanlige samtaletakster for et



forbrugsafregnet abonnement på fastnettelefoni (PSTN) eller et andet sammenligneligt abonnement, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 16, nr. 1.

7. Forbrugstakseringen under punkt 4 for kald via formidlingscentralen til berettigede brugere af teksttefontjenesten fra et abonnement på fastnettelefoni (PSTN) hos forsyningspligtudbyderen, eller et andet sammenligneligt abonnement hos forsyningspligtudbyderen, kan maksimalt fastsættes til forsyningspligtudbyderens sædvanlige pris for opkald til fastnetnumre, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 16, nr. 2.
8. Pårørende og andre, der ønsker det, kan – mod betaling og fra egen PC med adgang til internettet – få adgang til uden brug af formidlingscenteret at kommunikere med slutbrugere, som benytter teksttefontjenesten.



## Bilag 2: Minimumskrav til kvaliteten af de udbudte forsyningspligtydelser

For handicaptjenesterne gælder følgende:

	Parameter	Definition	Mål
a	Fremkommelighed	Den procentandel af de tilbudte opkald, der besvares af telefonist, opgjort som gennemsnit pr. døgn.	90 %
b	Ventetid i kø til formidlingscenteret	Den tid der går, fra der er etableret dataforbindelse til formidlingscenteret, til det tidspunkt kunden kommer igennem til en operatør i formidlingscenteret.	30 sekunder i gennemsnit

I tilfælde af force majeure, eksempelvis lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, strejke og lockout (herunder strejke og lockout blandt forsyningspligtudbyderens egne ansatte) eller lignende forhold uden for forsyningspligtudbyderens kontrol er forsyningspligtudbyderen ikke forpligtet til at leve op til kvalitetskravene. Forsyningspligtudbyderen er herunder ikke forpligtet til at leve op til kvalitetskravene, hvis force majeure i nogle dele af landet gør det nødvendigt, at forsyningspligtudbyderen allokerer ressourcer fra andre dele af landet til området, der er ramt af force majeure.

Herudover er forsyningspligtudbyderen ikke over for SDFI forpligtet til at leve op til kvalitetskravene, hvis der indtræffer forhold uden for forsyningspligtudbyderens kontrol, herunder forhold forårsaget af tredjemand, hvor et større antal kunder berøres.

Forsyningspligtudbyderen måler løbende kvalitetsniveauet af de udbudte forsyningspligtydelser i overensstemmelse med de ovenfor fastsatte definitioner, målemetoder og krav til præsentation af resultater.

Forsyningspligtudbyderen skal offentliggøre resultaterne af de foretagne målinger. Offentliggørelsen skal ske ved adgang via forsyningspligtudbyderens hjemmeside med opdatering minimum 1 gang årligt, 2 måneder efter hvert kalenderårs udgang.

Forsyningspligtudbyderen skal indberette resultaterne af de foretagne målinger til SDFI minimum en gang årligt, 1 måned efter hvert kalenderårs udgang, eller efter anmodning fra SDFI.

Forsyningspligtudbyderen skal udlevere de anvendte grunddata for kvalitetsmålingen til SDFI, hvis SDFI anmoder herom.