

**Kundtjänst**  
Telefon 020-120 00 70.  
Eller använd vårt kundtjänstformulär på sidan:  
[www.bredbandsbolaget.se/kundtjanst](http://www.bredbandsbolaget.se/kundtjanst)

**Teknisk support**  
Telefon 020-120 00 70.  
Eller använd vårt supportformulär på sidan:  
[www.bredbandsbolaget.se/support](http://www.bredbandsbolaget.se/support)

**Fakturaservice**  
Telefon 020-21 21 30.  
E-post: [faktura@bredband.com](mailto:faktura@bredband.com)

**BREDBANDS  
BOLAGET**

[www.bredbandsbolaget.se/telefoni](http://www.bredbandsbolaget.se/telefoni)

# Handbok Telefoni från Bredbandsbolaget

**BREDBANDS  
BOLAGET**

## Innehåll

<b>Välkommen</b> .....	1
Vad finns i startförsändelsen? .....	1
När du vill ha kontakt med oss .....	1
Teknisk support och felanmälan .....	1
Kundtjänst .....	1
<b>Komma igång</b> .....	2
<b>Hitta första jacket</b> .....	2
<b>Aktivering</b> .....	3
Aktivera telefonitjänsten .....	3
<b>Telefonnummer</b> .....	4
Om du vill behålla ditt telefonnummer .....	4
Hur fungerar det med telefonkatalog, hemliga nummer och nummerupplysning? .....	4
<b>Tjänster</b> .....	4
Bonustjänster och extra funktioner .....	4
Tillvalstjänster och tjänster som kan beställas hos kundtjänst .....	5
<b>Felsökning</b> .....	6
<b>Vanliga frågor</b> .....	6
Grundläggande .....	6
Telefonnummer .....	7
Destinationer .....	7
Samtalskvalitet .....	8
Säkerhet .....	8
Telefonitjänsten och datorn .....	8
Befintlig utrustning .....	9
Dubbla linjer .....	9
Vidarekoppling .....	9

Informationen gäller från 2005-05-09 med reservation för eventuella ändringar.

© 2005 Bredbandsbolaget

Mångfaldigandet av innehållet i denna bok, helt eller delvis, är enligt lag om upphovsrätt av den 30 december 1960 förbjudet utan medgivande av Bredbandsbolaget. Förbud gäller varje form av mångfaldigande genom tryckning, kopiering, duplicering, OH-visning, fotografering etc.

Telia är ett varumärke som tillhör Telia.

## Välkommen till Telefoni från Bredbandsbolaget

Med den här tjänsten ringer du dina telefonsamtal digitalt via en bredbandskabel istället för att använda det vanliga, analoga telenätet.

Du har fått en startförsändelse från oss med allt du behöver för att använda telefonitjänsten.

## Vad finns i startförsändelsen?

I försändelsen finns de allmänna och särskilda villkoren för telefonitjänsten samt eventuell utrustning och information som du behöver för att aktivera och använda tjänsten.

Brevet innehåller också information som du behöver för att aktivera tjänsten.

Om du valt att få ett nytt telefonnummer finns det nya numret i välkomstbrevet. Du hittar mer information om telefonnummer på sidan 4.

## När du vill ha kontakt med oss

Läs noga igenom anvisningarna innan du börjar installera. Skulle du få problem med din installation kan informationen under avsnitt Felsökning (på sidan 6) kanske hjälpa dig. Om du behöver mer hjälp kontaktar du Bredbandsbolagets tekniska support.

Kundtjänst och support har samma telefonnummer. När du kommer fram får du knappa dig fram till den funktion du söker.

## Teknisk support och felanmälan

Öppet: Alla dagar  
Telefon: 020-120 00 70  
eller använd supportformuläret på  
[www.bredbandsbolaget.se/support](http://www.bredbandsbolaget.se/support)

## Kundtjänst

Har du frågor om ditt abonnemang? Vill du beställa en tilläggs-tjänst som t.ex. nummerpresentation? Behöver du mer information om Bredbandsbolagets tjänster? Då kontaktar du vår kundtjänst:

Öppet: Vardagar  
Telefon: 020-120 00 70  
eller använd kundtjänstformuläret på  
[www.bredbandsbolaget.se/kundtjanst](http://www.bredbandsbolaget.se/kundtjanst)

Det går även bra att ringa kundtjänst och support från din mobiltelefon kostnadsfritt.

Du hittar alltid aktuell information på:  
[www.bredbandsbolaget.se/telefoni](http://www.bredbandsbolaget.se/telefoni)

## Komma igång

Innan du kan börja ringa via Bredbandsbolagets telefonitjänst ska du installera tjänsten.

Om du har valt att behålla ditt gamla nummer kommer du inte kunna ringa med tjänsten före det datum och den tidpunkt som anges i välkomstbrevet.

För att installera telefonitjänsten, använd snabbmanualen som kom med i startboxen.

## Hitta första jacket

### Varför måste jag använda det första telefonjacket?

Det är viktigt att du sätter mellanproppen i det första telefonjacket i telefonslingan hemma hos dig. Annars kan både din eventuella bredbandstjänst och din telefoni få försämrad kvalitet.

OBS! Om du inte hittar första jacket utan kopplar in tjänsten i ett annat jack så kan din tjänst fungera undermåligt.

### Hur hittar jag det första telefonjacket?

I en lägenhet brukar det första telefonjacket vara det jack som är närmast ytterdörren. I en villa sitter första telefonjacket oftast på bottenvåningen. I äldre villor kan första telefonjacket finnas på övervåningen.

#### Steg 1

Ta mellanproppen (utan att ansluta någon kabel) och sätt den i det telefonjack som du tror är det första.

#### Steg 2

Gå runt till övriga telefonjack i din bostad. Lyft på telefonluren och lyssna. Det ska inte höras någon kopplingston.

Ta med dig en provtelefon om du inte har telefoner kopplade i alla jack.

#### Steg 3

Om du hör en kopplingston i något jack har du satt mellanproppen i fel jack eller så är jacken parallellkopplade (se Steg 5).

\*Flytta mellanproppen till det jack där du hörde en kopplingston

\*Gå tillbaka till steg 2 och följ anvisningarna därifrån igen.

#### Steg 4

Om du inte hör någon kopplingston i något av jacken så har du satt mellanproppen i rätt jack. Du har nu hittat det första telefonjacket.

#### Steg 5

Om du hör kopplingstonen i ett eller flera av jacken trots att du har följt anvisningarna ovan, kan dina telefonjack vara felkopplade. Kontakta teknisk support för att få hjälp.

## Aktivering

### Aktivera telefonitjänsten

När du har installerat telefonidosan/modemet är det bara ett steg kvar innan du kan börja ringa. Du måste aktivera tjänsten.

Om du har valt att behålla ditt gamla nummer kommer du inte kunna ringa med tjänsten före det datum och den tidpunkt som anges i välkomstbrevet.

När du lyfter på telefonluren svarar en inspelad telefonröst. Du kommer att bli tillfrågad om ditt personnummer. Se till att ha välkomstbrevet till hands när du ska aktivera tjänsten.

Aktiveringsservern kontrollerar att du anger rätt information. Om du skulle råka knappa in fel siffror ber telefonrösten dig att försöka igen. Du har fem försök på dig, sedan måste du lägga på luren och börja från början.

### Gör så här:

#### Steg 1

Lyft luren på någon av dina telefoner.

Du kan använda vilken telefon du vill men det måste vara en tonvalstelefon. Telefonidosan/modemet ringer automatiskt upp aktiveringsservern. Vänta tills du hör ett välkomstmeddelande.

#### Steg 2

När du blir tillfrågad knappar du in ditt personnummer för att bekräfta att du godkänner villkoren i avtalet. Knappa in alla 10 siffror. Avsluta med fyrkant (#).

OBS! Personnumret måste tillhöra den person som tecknat abonnemanget. Ange även att du godkänner de allmänna och särskilda villkoren och att börja använda tjänsten omedelbart genom att trycka 1 följt av fyrkant (#). Har du valt att behålla ditt gamla nummer, men överflyttningen ännu inte är klar, talar ett röstmeddelande om att tjänsten inte fungerar innan detta är genomfört.

#### Steg 3

Lägg på telefonluren. Vänta ett par minuter.

Aktiveringsservern ställer nu in din telefonidosa/modem och läser in ny programvara.

#### Steg 4

Lyft upp telefonluren. Det ska höras en kopplingston.

Om du inte hör en kopplingston har du lyft på luren för tidigt. Inställningarna är inte klara. Lägg i så fall på luren och vänta en liten stund till.

Nu är allt klart och du kan börja ringa och ta emot telefonsamtal! Undantaget är om du inväntar överflyttning av ditt gamla telefonnummer.

## Telefonnummer

### Om du vill behålla ditt telefonnummer

Du väljer själv om du vill ha ett nytt telefonnummer eller behålla ditt gamla nummer. Om du har valt att få ett nytt telefonnummer hittar du det i välkomstbrevet. Om du har valt att behålla ditt telefonnummer kommer ditt gamla abonnemang att avslutas i samband med överflyttningen av telefonnumret.

### Hur fungerar det med telefonkatalog, hemliga nummer och nummerupplysning?

Bredbandsbolaget vidarebefordrar abonnentuppgifter till Teleadress, som producerar den vanliga telefonkatalogen. Ditt telefonnummer kommer därför att vara med i nästa utgåva av telefonkatalogen, oavsett om du har valt att få ett nytt telefonnummer eller att behålla ditt gamla nummer.

På samma sätt distribueras uppgifter om ditt telefonnummer till de olika nummerupplysningar som finns (118 118, 118 018, 118 100 etc.). Du kan självfallet ringa dessa upplysningstjänster för den taxa som gäller för respektive tjänst.

För att få hemligt telefonnummer ska du ha angett det alternativet vid beställningen. Du kan när som helst ringa kundtjänst och begära hemligt telefonnummer.

## Tjänster

### Bonustjänster och extra funktioner (ingår utan extra kostnad)

OBS! Utbudet av tjänster kan komma att ändras i framtiden. Aktuell information om tillgängliga tjänster och aktuella priser hittar du på [www.bredbandbolaget.se/telefoni](http://www.bredbandbolaget.se/telefoni)  
Du kan också ringa till kundtjänst och fråga, 020-120 00 70.

#### Förfrågan/pendling

Om du vill ringa upp någon annan medan du talar i telefonen:  
Aktivera: Tryck R Slå numret till den andra personen.  
Pendla: Tryck R 2  
Avaktivera: Tryck R 1

#### Vidarekoppling

Om du vill att dina samtal ska kopplas vidare till en annan telefon:  
Aktivera: Tryck \* 2 1 \* och telefonnumret som samtalet ska flyttas till.  
Avsluta med #  
Avaktivera: Tryck # 2 1 #

När tjänsten är aktiverad låter kopplingstonen annorlunda. Telefonen kan vara urkopplad men telefonidosan/modemet måste vara påslaget. Du får ingen bekräftelse på att vidarekopplingen är aktiv.

#### Samtal väntar

Om du vill få veta att någon annan ringer dig under ett samtal:  
Aktivera: Tryck \* 4 3 #  
Svara på nytt samtal: Tryck R 2 Det första samtalet sätts att vänta.  
Pendla: Tryck R 2  
Avsluta samtal: Tryck R 1 Du kommer tillbaka till det andra samtalet.  
Skicka upptaget till den som ringer dig: Tryck R 0

Tjänsten är nu aktiverad för alla följande samtal. Det tutar en gång när någon ringer dig.  
Avaktivera: Tryck # 4 3 #

#### Vidarekoppling vid inget svar

Om du vill att dina samtal ska kopplas vidare till en annan telefon när du inte svarar inom 30 sekunder:

Aktivera: Tryck \* 6 1 \* och telefonnumret som samtalet ska flyttas till.  
Avsluta med #  
Avaktivera: Tryck # 6 1 #

Du kan ställa in tidsintervallet genom att trycka \* 61 \* telefonnummer \* xx #, där xx är antalet sekunder innan vidarekopplingen ska ske. Telefonen kan vara urkopplad men telefonidosan/modemet måste vara påslaget.

#### Trepartssamtal

Om du vill ringa upp någon annan under pågående samtal och tala med båda samtidigt:

Aktivera: Tryck R Slå numret till den andra personen.  
Invänta svar.  
Tryck R 3 så kan alla delta i samtalet  
Inget svar: Tryck R så får du tillbaka första samtalet.

#### Återuppringning

Om det tutar upptaget och du vill fortsätta att ringa upp automatiskt tills numret blir ledigt:

Aktivera: Tryck 5 när det tutar upptaget. Lägg sedan på luren.  
Avaktivera: Tryck # 3 7 #

Numret rings upp varje minut (under max 30 minuter). När det blir ledigt ringer det i båda telefonerna.

#### Blockering av nummerpresentation

Om du vill att ditt telefonnummer ska döljas då du ringer till någon som har nummerpresentation:

Aktivera: Slå # 3 1 # följt av numret du vill ringa till.

Observera att du måste aktivera tjänsten varje gång du vill använda den.

### Tillvalstjänster och tjänster som kan beställas hos kundtjänst

#### Telefonsvare

Extra abonnemangsavgift. Kan beställas när som helst.

#### Behålla Telia-telefonnumret

Ingen extra kostnad. Ska anges vid beställningen av tjänsten.

#### Nummerpresentation

Extra abonnemangsavgift. Kan beställas när som helst.

#### Hemligt telefonnummer

Ingår i abonnemanget men måste beställas som en tilläggstjänst hos kundtjänst.

#### Samtalsspärning (utland, mobil, betalnummer)

Ingår i grundabonnemanget, men du måste beställa spärren hos kundtjänst.

## Felsökning

**Jag har aktiverat telefonitjänsten, men när jag lyfter på telefonluren för att ringa blir jag kopplad till aktiverings-servern igen.**

Vänta ett par minuter och lyft på luren igen. Om du fortfarande blir kopplad till aktiveringsservern kontaktar du Bredbandsbolagets tekniska support (se sidan 1).

**Samtalskvaliteten är dålig (brus, bakgrundsljud etc.).**

Om du eller den du pratar med märker att samtalskvaliteten inte är så bra som man kan förvänta sig, kan det bero på att du t.ex. har kopplat en växel (switch) eller hubb mellan modem/bredbandsuttag och telefonidosan. Koppla loss allt som sitter mellan telefonidosan och modemet/bredbandsuttaget och se till att telefonidosan är ansluten direkt till modemet/bredbandsuttaget med nätverkskabeln. Kontrollera om din telefonidosan står nära annan elektronisk utrustning då det kan vara denna som stör.

**Mina samtal avbryts eller jag kan inte ringa eller ta emot samtal.**

Detta problem kan bero på störningar i hemmet. Du bör då:

1. Ta bort all utrustning från dina telefonuttag samt även se till att dra ut strömmen till trådlösa telefoner.
2. Koppla in en telefon direkt i telefonidosan/modemet i den port som är märkt Phone 1/Tel 1. Testa nu om det fungerar bättre. Om problem trots detta kvarstår, kontakta teknisk support (se sidan 1).

## Vanliga frågor

### Grundläggande

**1. Ska jag säga upp mitt Telia-abonnemang när jag blir kund hos Bredbandsbolaget Telefoni?**

Nej, om du har valt att behålla ditt nuvarande telefonnummer, då avslutas ditt Telia-abonnemang automatiskt. Ja, om du har valt att få ett nytt nummer av Bredbandsbolaget.

**2. Hur ofta får jag min telefonräkning?**

En gång i månaden, förutsatt att fakturan uppgår till 75 kr. Annars kommer fakturan nästkommande månad.

**3. Hur fungerar prissättningen av samtalen?**

På nationella samtal och samtal till mobiltelefoner så är det olika pris beroende på när du ringer (lågtaxa och högtaxa). Ett samtal prissätts enligt den taxa som gäller då samtalet påbörjas. D.v.s om ett samtal påbörjas en vardag kl 17.55 och pågår i 15 minuter så kommer hela samtalet att prissättas med högtaxa.

**4. Kan jag se min telefonräkning på webben?**

Ja, du kan logga in och se dina specificerade telefonräkningar på [www.bredbandsbolaget.se](http://www.bredbandsbolaget.se) under kundsidor.

**5. Jag har ett förvalsabonnemang hos en annan operatör än Telia. Ska jag säga upp detta om jag blir telefonikund hos Bredbandsbolaget?**

Ja, om du inte väljer att behålla ditt Telia-abonnemang och vill ha kvar förvalet på det. Om du väljer att flytta med ditt gamla telefon-

nummer till Bredbandsbolaget måste du själv kontakta din förvalsoperatör och säga upp abonnemanget, den kontakten sköter inte vi. Tänk på att inte säga upp förvalsabonnemanget förrän du vet vilket datum som du börjar ringa med Bredbandsbolaget.

**6. Kommer mitt Telia Telesvar att fungera?**

Nej, men Bredbandsbolaget erbjuder en motsvarande tjänst.

**7. Hur gör jag när jag ringer upp? Måste jag slå ett särskilt prefix för att komma ut på Bredbandsbolagets nät?**

Nej, det behövs inte. Du slår telefonnumret precis som vanligt. Du kan slå alla siffror i en följd utan att göra uppehåll mellan riktnummer och telefonnummer, eller mellan landsnummer och riktnummer.

**8. Kan jag ansluta en telefon direkt till telefonidosan/modemet?**

Ja, det kan du. Anslut telefonsladden direkt till utgången som är märkt med Phone 1/Tel 1. Observera att du bara kan ringa från den telefon som nu är ansluten till telefonidosan/modemet.

**9. Kan jag använda telefonen om det blir strömavbrott?**

Nej, tyvärr. Din telefon kommer inte att fungera om det blir strömavbrott. I så fall måste du ringa med någon annan metod, t.ex. genom att använda mobiltelefon.

**10. Kan jag byta till någon av mina andra telefoner under ett samtal?**

Ja, det kan du. Lägg ifrån dig den första telefonluren men lägg inte på. Lyft luren på den andra telefonen. Nu kan du be någon annan lägga på den första luren.

**11. Kan jag använda mina inprogrammerade kortnummer?**

Om telefonnumren är lagrade i telefonen kan du göra det.

**12. Kan jag använda mina gamla telefoner?**

Ja, du kan använda alla telefoner. Pulsvalstelefoner (t.ex. telefoner med nummerskiva) kan du dock bara använda för att ta emot samtal med.

### Telefonnummer

**13. Jag har hemligt telefonnummer sedan tidigare. Kan jag fortsätta att ha hemligt nummer hos Bredbandsbolaget?**

Ja, det kan du, men du måste beställa det hemliga telefonnumret som en tilläggstjänst. Kontakta kundtjänst för mer information.

**14. Kommer jag att stå med i telefonkatalogen?**

Ja, om du inte har valt att ha hemligt nummer.

**15. Kommer nummerupplysningen att känna till mitt nya telefonnummer?**

Ja, om du inte har valt att ha hemligt nummer.

### Destinationer

**16. Kan jag ringa betalsamtal?**

Betalsamtal som börjar med 0900, 0939 eller 0944 fungerar inte i dagsläget.

**17. Kan jag ringa nödnumret 112 till SOS?**

Ja, det fungerar på samma sätt som med din Telia-linje.

Obs! Om det blir strömavbrott kan du inte ringa 112 via den här tjänsten.



### 18. Kan jag ringa min familj i USA?

Du kan ringa till vilken telefon som helst i världen. Du kan ringa till samma destinationer som du har kunnat nå med ditt Telia-abonnemang. Det enda undantaget är betalnummer av typen (0900, 0939, 0944), som för närvarande inte är tillgängliga.

Obs! Som tillvalstjänst kan du välja att spärra vissa nummer, t.ex. till mobiltelefoner, utlands- eller betalnummer. Kontakta kundtjänst om du vill aktivera eller avaktivera en samtalsspärr.

### 19. Kan jag ringa avgiftsfria nummer (020, 0200, etc)?

Ja, dessa tjänster är tillgängliga från ditt nya telefonabonnemang precis så som du är van vid.

### 20. Kan jag ringa till mobiltelefoner?

Ja, du kan ringa till mobiltelefoner.

### 21. Kan jag ringa till Fröken Ur?

Ja, du kan ringa till Fröken Ur.

## Samtalskvalitet

### 22. Vilken samtalskvalitet kan jag förvänta mig?

Kvaliteten på telefonlinjen är ungefär densamma som du är van vid från Telias analoga nät. Detta gäller endast om telefonidosan är kopplad direkt till modemmet eller bredbandsuttaget. Är någon annan utrustning kopplad mellan modemmet/bredbandsuttaget och telefonidosan, blir kvaliteten sämre.

### 23. Blir samtalskvaliteten sämre om jag laddar ner en stor fil från Internet medan jag ringer? Eller om jag tittar på TV från bredbandsportalen?

Samtalskvaliteten påverkas inte av att du använder datorn samtidigt som du ringer.

## Säkerhet

### 24. Kan någon lyssna på mina telefonsamtal?

Bredbandsbolagets nätverk är skyddade. Det är lika svårt att uppsnappa ett telefonsamtal som i traditionella telenät.

### 25. Kan någon "hacka" sig in i mitt samtal?

Nej, alla telefonsamtal i Bredbandsbolagets nätverk är säkert separerade från datatrafiken.

## Telefontjänsten och datorn

### 26. Måste datorn vara påslagen för att jag ska kunna ringa?

Nej, datorn behöver inte vara påslagen.

### 27. Kan jag ringa telefonsamtal från min dator?

För att kvaliteten på Bredbandsbolagets telefontjänst ska bli den bästa har vi valt att begränsa den till samtal via telefonidosan/modemet. För närvarande kan du alltså inte ringa samtal från din dator.

### 28. Måste telefonidosan vara direkt ansluten till modemmet/bredbandsuttaget?

Ja, annars kan samtalskvaliteten bli sämre. Detta gäller framför allt den du pratar med, men i vissa fall kan även du höra skillnad.

### 29. Hur mycket kapacitet använder telefonin?

Ett pågående samtal utnyttjar ungefär 100 Kbit/sekund.

### 30. Hur mycket ström drar telefonidosan/modemet?

Dosan drar mellan 3,5 till 7,5 watt.

## Befintlig utrustning

### 31. Hur många enheter kan jag ansluta till telefonidosan/modemet?

För att vara säker på att få högsta samtalskvalitet bör du inte ansluta mer än tre enheter, t.ex. två telefoner och en telefonsvarare. Telefontidosan/modemet är förberedd för två telefonlinjer. Bredbandsbolaget kan komma att göra linje 2 tillgänglig för inkoppling.

### 32. Kan jag använda min telefonsvarare, fax, nummerpresentatör och högtalartelefon?

Ja, precis som vanligt.

### 33. Vad händer om jag stänger av strömmen till telefontidosan/modemet när jag reser bort? Kommer min telefonsvarare och min fax att fungera som vanligt medan jag är borta?

Nej, telefontidosan/modemet måste vara strömsatt för att telefonin ska fungera.

### 34. Jag är hörselskadad och har särskilda telefonhjälpmedel. Kan jag fortsätta att använda dem?

Ja, ringsignals-, linjetons- och svarsindikatorer fungerar precis som vanligt. Samma sak gäller för telefonförstärkare.

## Dubbla linjer

### 35. Kan jag använda den andra linjen på telefonidosan/modemet?

Nej, men Bredbandsbolaget planerar att eventuellt erbjuda en extra linje. På [www.bredbandsbolaget.se/telefoni](http://www.bredbandsbolaget.se/telefoni) finns ytterligare information om vad som erbjuds.

## Vidarekoppling

### 36. Jag har ett Telia-abonnemang i sommarstugan. Kan jag koppla om mina telefoner hemma så att samtalen istället går till sommarstugan när jag är där?

Vidarekoppling av samtal fungerar precis som vanligt.