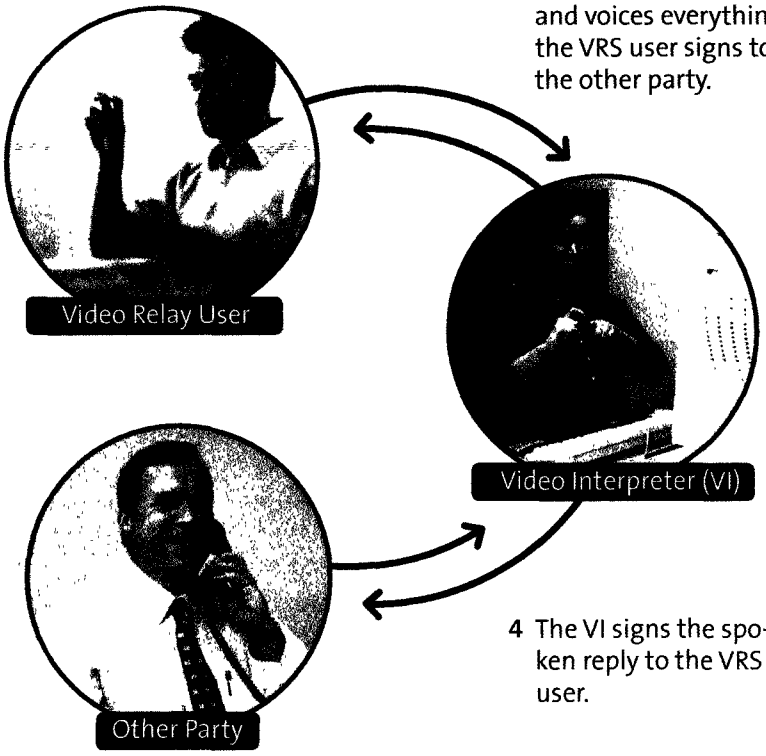
Links to VRS providers available at:
www.puc.state.tx.us/relay

Video Relay Service (VRS)

Video Relay Service (VRS) enables deaf or hard-of-hearing persons who sign to communicate with voice telephone users (hearing persons) through video conference equipment (web cameras or video phone products). A voice telephone user can also initiate a VRS call by calling a VRS center, usually through a toll-free number.

1 VRS user goes to VRS website and gives the VI the other party's phone number.

2 The VI places the call and voices everything the VRS user signs to the other party.



4 The VI signs the spoken reply to the VRS user.

3 Other party listens and then voices his/her reply.

Other Relay Features

Spanish Speaking Users

Spanish-speaking callers can directly connect to a Spanish-speaking relay agent by dialing **1-800-662-4954**. Relay Texas also provides Spanish translation relay agents. The service provides Spanish-to-Spanish as well as to Spanish-to-English translations.

International Calls

You may place and receive calls to and from anywhere in the world through Relay Texas. Callers originating from a country outside the U.S. can access Relay Texas by calling **1-605-224-1837**.

Blind or Visually Impaired Callers

Dial **1-877-826-9348** to use the reduced typing speed feature. During these calls the message will come across the users TTY or Braille TTY at the rate of 15 words per minute. The user can increase or decrease the rate in increments of 5 words per minute.

One-Line Answering Machine Retrieval (AMR)

One-Line answering machine retrieval allows Relay Texas users who have an answering machine with both TTY and voice messaging capability to ask the agent to retrieve the voice portion of any message from the answering machine.

900 Calls

900 calls require special billing and authorization because some people block such calls from being made from their phone. Relay users wanting to make a 900 call must first call a 900 relay number to determine whether or not the phone being used is currently blocked. If a connection is made, the

call will be handled like a regular relay call. Note: although there is no charge for the first call placed to the 900 relay number (1-900-230-2303), there will be charges billed to the caller for subsequent 900 calls made.

Emergency Calls

In case of emergency, TTY users should always dial 911. Calls placed directly to 911 can save valuable time in urgent situations. However, if you place an emergency call to Relay Texas, the agent will process the call as an emergency relay calland may take over to ensure that the communication is carried out between an emergency dispatcher and TTY user. The relay agent will not disconnect until advised by the emergency dispatcher.

Directory Assistance

If a TTY user makes a directory assistance (DA) request, the relay agent will connect to a DA operator. After obtaining the number, the caller may choose to place the call through relay or direct dial TTY to TTY.

Customer Database Profile

This feature helps you to make relay calls more easily and tailor your preferences to your specific needs. This database stores information that will help agents automatically identify your calling preferences while setting up your call. You can add 10 frequently-dialed numbers to the customer database or make special notes regarding your relay call preferences (such as designating a long distance carrier), allowing your calls to be processed faster and more efficiently. Sprint Relay Customer Service can set up your profile while you are on the phone or send you a form to complete, as well as answer any questions you may have.

Federal Relay Service

Federal Relay is available to all Federal employees (active and retired), Veterans, and U.S. Tribal Members who are Deaf, hard-of-hearing, deaf-blind, or have speech disabilities equal communication access. Federal Relay broadens employment and advancement opportunities for individual with disabilities.

Federal Relay is accessible domestically from work or home within fifty states, U.S. Territories/Possessions, Guam, Puerto Rico, the U.S. Virgin Islands, the Northern Marianas, and the District of Columbia. There is no cost for the end-user to use Federal Relay and no long distance charge for calls made anywhere in the United States.

Type of services available through Federal Relay:

- ➜ Federal TTY
- ➜ Federal Voice Carry Over (VCO)
- ➜ Federal Hearing Carry Over (HCO)
- ➜ Federal Video Relay Service (VRS)
- ➜ Federal Relay Online (Internet Based Relay Service)
- ➜ Federal CapTel (Captioned Telephone)
- ➜ Federal Relay Conference Captioning (www.fedrcc.us)

For more information, visit **www.federalrelay.us**.

Relay Texas Administrator

Phone	512-936-7132 512-936-7116 (TTY)
VP	512-410-6512
Email	relaytx@puc.state.tx.us

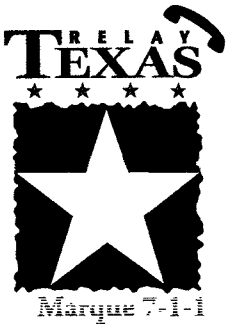
1701 N. Congress Avenue
PO Box 13326
Austin, TX 78711-3326

www.puc.state.tx.us/relay

FSC www.fsc.org
MIX
Paper from responsible sources
FSC® C012114

RELAY TEXAS
Dial 7-1-1

PUBLIC UTILITY COMMISSION OF TEXAS



SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

Para personas con dificultades de audición, personas ciegas, o que tienen una discapacidad del habla

ACERCA DE RELAY TEXAS

Relay Texas proporciona servicio de interpretación telefónica entre personas que pueden oír y aquellos que son sordos, sordo parciales, sordos-ciegos o con impedimentos del habla.

- Servicio gratuito que le permite comunicarse con usuarios de teléfono estándar a través de operadores con entrenamiento especializado
- Hacer llamadas en todo el mundo, las 24 horas del día, los 365 días del año
- No hay restricciones sobre el número, duración, o tipo de llamadas
- Todas las llamadas son confidenciales y no se mantienen registros de ninguna conversación

NÚMEROS DE SERVICIO

TTY (Teletexto)
7-1-1 o 1-800-735-2989

Voz
7-1-1 o 1-800-735-2988

ASCII
1-800-735-2991

Traspaso de Voz (VCO)
1-877-826-1789

Traspaso de Audición (HCO)
1-800-735-2989

Voz-a-Voz (STS)
1-877-826-6607

Ciegos o Personas con Deficiencias Visuales
1-877-826-9348

Usuarios de Español
7-1-1 o 1-800-662-4954

Relevo por Internet
www.sprintip.com

Relevo por Video
www.sprintvrs.com

Servicio al Cliente
1-800-676-3777 Inglés
1-800-676-4290 Español

Por favor visite la página de Internet de Relay Texas para más información sobre productos y servicios en:
www.relaytexas.com

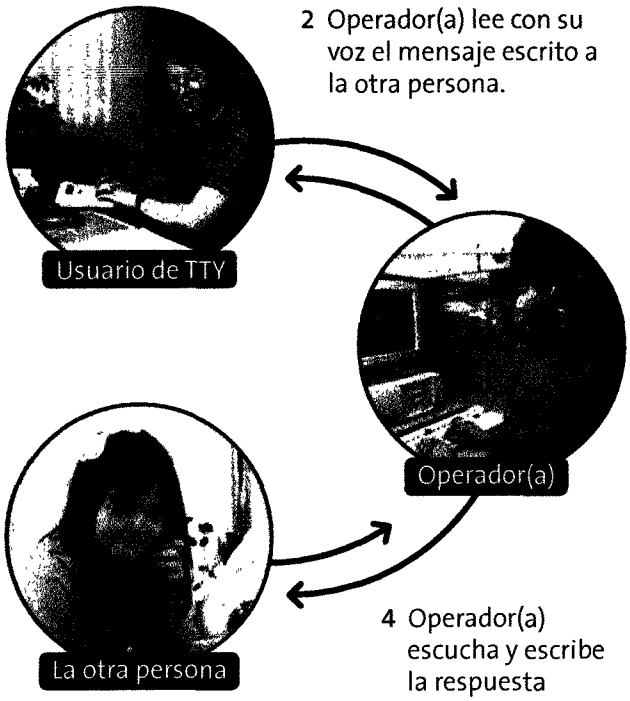
Marque 7-1-1
o 1-800-735-2989 (TTY)
o 1-800-735-2988 (Voz)

TTY a Voz/Voz a TTY

Un usuario de TTY marca a Relay Texas y escribe su conversación al Operador que a continuación, lee el mensaje escrito al Usuario de Voz (persona oyente). El Operador escribe las palabras habladas de la persona oyente y las retransmite por maquina al Usuario de TTY.

1 Usuario de TTY marca el número de Relay Texas para conectar y escribir su mensaje.

2 Operador(a) lee con su voz el mensaje escrito a la otra persona.



3 La otra persona escucha y luego habla su respuesta.

4 Operador(a) escucha y escribe la respuesta hablada al Usuario de TTY.

Marque 1-877-826-1789

Traspase de Voz (VCO)

Traspase de Voz (VCO) permite a personas sordas y personas con dificultades de audición, que prefieren utilizar su propia voz, hablar directamente con la persona a quien llaman. El operador escribirá las respuestas habladas de la otra persona al Usuario de Traspase de Voz (VCO) quien leerá el mensaje en su pantalla de TTY.

1 Usuario de VCO habla.

5 Usuario de VCO lee la Respuesta en su pantella.

4 Operador(a) escucha y escribe la respuesta de la otra persona al Usuario de VCO.

2 La otra persona escucha.

3 La otra persona habla sus respuestas.

Marque 1-800-735-2989

Traspase de Audición (HCO)

Traspase de Audición (HCO) permite a las personas que tienen discapacidad del habla utilizar su capacidad auditiva para escuchar directamente a la persona que llama. El operador(a) lee en voz las respuestas escritas por el usuario de Traspase de Audición (HCO) a la persona oyente. La persona oyente luego habla directamente con el usuario de Traspase de Audición (HCO) sin intervención del operador(a).

1 Usuario de HCO escribe su mensaje.

2 Operador(a) lee en su voz el mensaje a la otra persona.

3 La otra persona escucha.

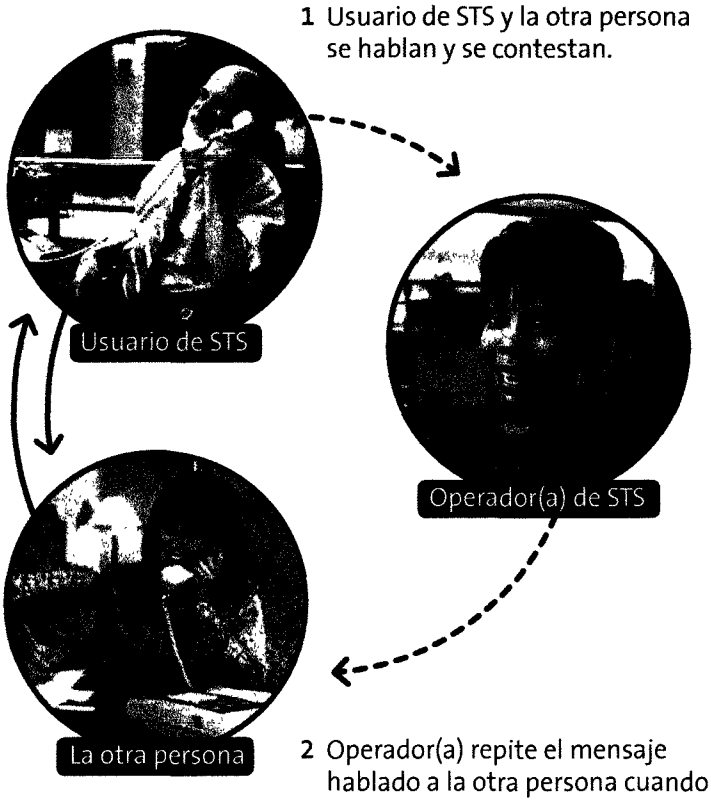
4 La otra persona habla directamente con el Usuario de HCO.

5 Usuario de HCO levanta el auricular y escucha.

Marque 1-877-826-6607

Voz-a-Voz (STS)

Una persona con discapacidad del habla puede usar su propia voz o sintetizador de voz por teléfono. Operadores con entrenamiento especializado sirven como la voz del usuario con discapacidad del habla y repiten sus respuestas, cuando sea necesario, a la otra persona, asegurando que la persona con discapacidad del habla sea escuchada y entendida.



1 Usuario de STS y la otra persona se hablan y se contestan.

2 Operador(a) repite el mensaje hablado a la otra persona cuando sea necesario.

Enlaces a proveedores de Relevo por Internet son disponibles en: **www.puc.state.tx.us/relay**

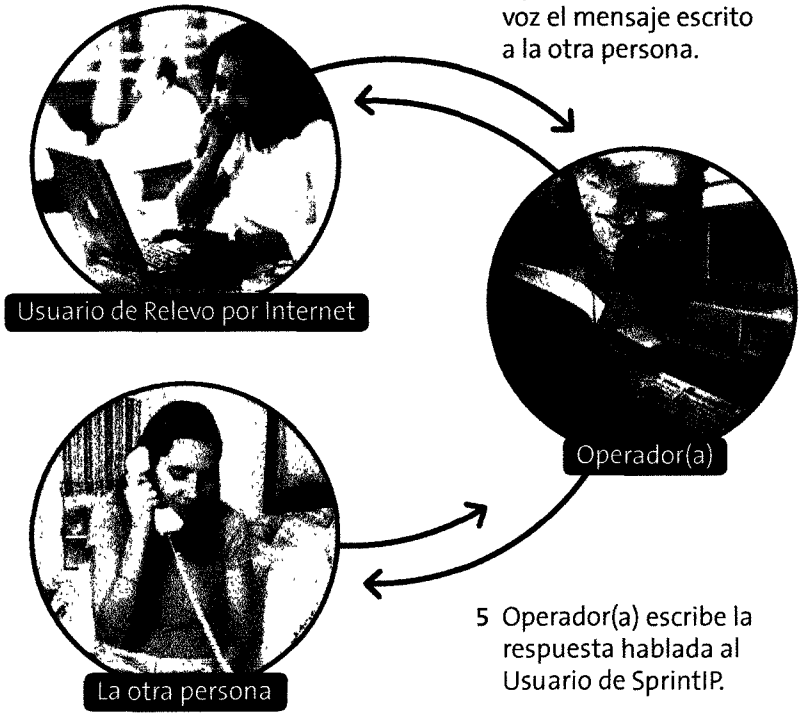
Relevo por Internet

Los usuarios de computadoras también pueden acceder los servicios de Relevo por Internet mediante una simple conexión a un sitio de Web; ningún modem o software especial es necesario. Después de conectar, se le dará instrucciones sobre como completar su llamada.

1 Usuario de Relevo por Internet va al sitio de Web e introduce el número telefónico de la otra persona y conecta con un operador.

2 Usuario de Relevo por Internet escribe su mensaje a la otra persona.

3 Operador(a) lee en su voz el mensaje escrito a la otra persona.



5 Operador(a) escribe la respuesta hablada al Usuario de SprintIP.

4 La otra persona escucha y da su respuesta.

Enlaces a proveedores de Relevo por Video (VRS) son disponibles en: **www.puc.state.tx.us/relay**

Servicio de Relevo por Video (VRS)

Servicio de Relevo por Video (VRS) permite a las personas sordas o con problemas de audición que usan el lenguaje de senas comunicarse con usuarios de teléfonos de voz (personas oyentes) por medio de equipo de videoconferencia (cámaras Web o productos de video de teléfono). Un usuario de teléfono de voz también puede iniciar una llamada de VRS llamando al centro de VRS, por lo general a través de un número gratuito.

1 Usuario de VRS va al sitio de Web y le da al Intérprete (VI) el número telefónico de la otra persona.

2 Intérprete (VI) hace la llamada y interpreta con su voz todas las señas del Usuario de VRS a la otra persona

4 Intérprete (VI) comunica la respuesta hablada al Usuario de VRS.

3 La otra persona escucha y da su respuesta.

Otros Servicios de Relevo

Usuarios de Español

Usuarios de español pueden conectar directamente con un operador en español marcando al **1-800-662-4954**. Relay Texas también ofrece servicio de operadores traductores en español. Este servicio provee servicio de español a español asi como traducciones de español a ingles.

Llamadas Internacionales

Usted puede realizar y recibir llamadas hacia y desde cualquier lugar del mundo a través de Relay Texas. Llamadas que se originan de un país fuera de los Estados Unidos pueden tener acceso a Relay Texas llamando al **1-605-224-1837**.

Ciegos o Personas con Deficiencias Visuales

Marque **1-877-826-9348** para activar la función de la escritura a velocidad reducida. Durante estas llamadas el mensaje se transmitirá al Usuario de Braille TTY a una velocidad de 15 palabras por minuto. El usuario puede aumentar o disminuir la velocidad en incrementos de 5 palabras por minuto.

Recuperación de Mensajes de Contestador Automático de Una Línea (AMR)

Recuperación de mensajes de una línea permite a usuarios de Relay Texas que tienen un contestador automático con ambos TTY y mensajería de voz, la capacidad de pedirle a un operador que recupere los mensajes de voz del contestador automático.

Llamadas a números 900

Llamadas a números 900 requieren facturación especial y autorización por que algunas personas bloquean las llamadas que se realicen desde su teléfono. Usuarios de relevo que desean realizar una llamada de 900 primero deben llamar a un número 900 de

relevo para determinar si el teléfono que están utilizando actualmente se encuentra bloqueado. Si se realiza una conexión, la llamada se maneja como una llamada de relevo regular. Nota: aunque no hay cargo por marcar al número 900 de relevo (1-900-230-2303), habrá cargos facturados a la persona por realizar llamadas a números 900 posteriores.

Llamadas a Servicios de Emergencia

En caso de emergencia, los usuarios de TTY siempre deben llamar al 911. Las llamadas efectuadas directamente al 911 pueden ahorrar tiempo valioso en situaciones urgentes. Sin embargo, si actualiza una llamada de emergencia a Relay Texas, el operador procesará la llamada como una llamada de emergencia por relevo y puede hacerse cargo para asegurar que la comunicación se realice entre el despachador de emergencia y el Usuario de TTY. El operador de relevo no se desconectara hasta que sea notificado por el despachador de emergencia.

Asistencia de Directorio Telefónico

Si un Usuario de TTY desea hacer una llamada a asistencia de directorio telefónico (DA), el operador de relevo se conectara a un operador de DA. Después de obtener el número, la persona que llama puede elegir hacer la llamada a través del relevo o marcar la línea directa de TTY a TTY.

Perfil de Datos del Cliente

Esta característica le ayuda a realizar llamadas de relevo con más facilidad y adaptar sus preferencias a sus necesidades específicas. Esta base de datos almacena información que ayudara a los operadores a identificar automáticamente sus preferencias para hacer sus llamadas. Puede añadir 10 números de marcación frecuente para la base de datos de clientes o hacer notas especiales con respeto a sus preferencias de llamada (como la designación

de un proveedor de larga distancia), permitiendo que sus llamadas sean procesadas mas rápidas y mas eficientemente. El Servicio al Cliente de Sprint Relay puede configurar su perfil mientras usted esta en el teléfono o enviarle un formulario para completarlo, así como responderle a cualquier pregunta que pueda tener.

Servicio Federal de Relevo

Federal Relay esta disponible para todos los Empleados Federales (activos y retirados), Veteranos, y Miembros de Tribus de EE.UU. quienes son sordos, sordo parciales, ciegos-sordos, o tienen discapacidad del habla para que tengan acceso igual a la comunicación. Federal Relay ayuda ampliar las oportunidades de empleo y la promoción de personas con discapacidades.

Federal Relay es accesible para hacer llamadas nacionales desde el trabajo o casa dentro de los cincuenta estados, territorios de los EE.UU. / Posesiones, Guam, Puerto Rico, Islas Vírgenes de los EE.UU., las Islas Marianas del Norte, y el Distrito de Colombia. No hay ningún costo para el usuario final para usar Federal Relay y no hay ningún cobro por realizar llamadas en cualquier parte de los Estados Unidos.

Tipos de servicios disponibles a través de Federal Relay:

- ➜ Federal Relay TTY
- ➜ Federal Relay Traspase de Voz (VCO)
- ➜ Federal Relay Traspase de Audición (HCO)
- ➜ Federal Video Relay Service (VRS)
- ➜ Federal Relay Online (Relevo por Internet)
- ➜ Federal CapTel (Teléfono con Subtítulos)
- ➜ Federal Relay Conferencias con Subtítulos (www.fedrcc.us)

Para mas información visite **www.federalrelay.us**.

Administrador de Relay Texas

Tel.	512-936-7132 512-936-7116 (TTY)
Tel. de Video	512-410-6512
Correo Electrónico	relaytx@puc.state.tx.us

1701 N. Congress Avenue
PO Box 13326
Austin, TX 78711-3326

www.puc.state.tx.us/relay

FSC www.fsc.org MIX Paper from responsible sources FSC® C012114

Relay Texas

Marque 7-1-1

Public Utility Commission of Texas

"Please, Don't Hang Up" on a Relay call.

Although telephone relay service began over 20 years ago, many people still don't understand what it is or how it works. People who receive relay calls often hang up because they assume a telemarketer is calling. This can be frustrating for the relay user. It also reflects poor customer relations for the company being called and may result in lost business.

You can help Relay Texas with their *"Please, Don't Hang Up"* campaign. Please see reverse side.

For more information, contact: Sprint TRS Customer Service, PO Box 29230
Shawnee Mission, KS 66201-9230

Fill out reverse side, tear off, and mail card below.

RELAY TEXAS

Dial 7-1-1

Place Stamp Here

Sprint TRS Customer Service
PO Box 29230
Shawnee Mission, KS 66201-9230

"Please, Don't Hang Up" on a Relay call

- **Have you ever placed a relay call and had someone hang up on you?**
- **Do you want Relay Texas representatives to educate those who hang up on you?**

This year, Relay Texas began an in-state *"Please, Don't Hang Up"* campaign to try to reduce the number of relay service hang ups. Relay representatives are contacting businesses to teach them about relay service and how to be more relay friendly.

Hopefully, once educated, people who receive relay calls won't hang up and will feel more comfortable talking with relay service users.

You can help the ***"Please, Don't Hang Up"*** Campaign in two ways:

1. When you experience a hang up on a relay call, fill out the form below (also found on-line). These businesses will be contacted and educated on how to become relay friendly.
2. When giving the relay operator dialing instructions, inform the operator to ask for a specific person by name, or to ask for the department you want to talk to, e.g., appointments, billing, tech support, customer service. When you reach the person or department, state your name and the purpose of your call, "This is [your name] I want to make an appointment." This will help the person you are calling know to proceed with the call as they would a regular phone call.

Please visit **www.relaytexas.com** *for more information about Relay Texas products and services.*

Your feedback helps us educate businesses so they won't hang up on relay calls.

Step 1 Personal Contact Information (please print clearly)

Name:_____

Address: _____

Phone 1: _____ **Phone 2.:** _____

E-mail: _____

Step 2 **"Hang Up" Business Information (please print clearly)**

Business Name:_____

Address: _____

one: _____

ail: _____

Comments on Hang Up: _____

_____

_____

Step 3

What type of relay service were you using when the "hang up" occurred:

___ State (traditional) Relay
___ IP Relay
___ VRS
___ Other:_____

Hang Up Occurred:

____ During Relay Announcement
____ After Relay Announcement

"Por Favor, No Cuelgue" a una llamada de Relay Texas

Aunque el servicio de retransmisión telefónica comenzó hace mas de 20 años, muchas personas no entienden que es o como funciona. Las personas que reciben llamadas de relevo con frecuencia cuelgan por que suponen que un vendedor por teléfono est· llamando. Esto puede ser frustrante para el usuario de relevo. También refleja la mala relación hacia al cliente para la empresa que se llama y puede resultar en perdida de negocio.

Usted puede ayudar a Relay Texas con su campaña de *"Por Favor, No Cuelgue"*. Por favor lea el dorso de esta hoja.

Para más información, contacte: **Sprint TRS Customer Service, PO Box 29230**
Shawnee Mission, KS 66201-9230

Complete la tarjeta al dorso, desprenda y envié a la dirección abajo.

RELAY TEXAS
Dial 7-1-1

Sprint TRS Customer Service
PO Box 29230
Shawnee Mission, KS 66201-9230

"Por Favor, No Cuelgue" a una llamada de Relay Texas

la hecho una llamada de retransmisión y alguien le colgó?

- **¿Desea que un representante de Relay Texas le informe sobre el servicio a los que le cuelgan?**

Este año, Relay Texas comenzó una campaña para los residentes del estado llamada *"Por Favor, No Cuelgue"* para tratar de reducir el número de llamadas colgadas del servicio de relevo. Representantes del relevo están contactando empresas para impartirles conocimiento sobre cómo usar el servicio de relevo.

Esperemos que, una vez educadas, las personas que reciben llamadas de retransmisión no colgaran y se sentirán más cómodas con los usuarios de los servicios de retransmisión.

Usted puede ayudar la campaña de *"Por Favor, No Cuelgue"* en dos maneras:

1. Cuando usted tiene una experiencia que le cuelgan en una llamada de retransmisión, llene la forma abajo (también se encuentra por Internet). Estas empresas serán contactadas y educadas acerca de cómo usar el relevo.

2. Cuando le de sus instrucciones para marcar al operador de relevo, infórmele al operador que pregunte por una persona específica por su nombre, o pregunte por el departamento con cual desea hablar, por ejemplo: Citas, Facturación, Soporte Técnico, Servicio al Cliente. Cuando la persona o departamento conteste, declare su nombre y el propósito de su llamada, "Me llamo [su nombre]. Quiero hacer una cita." Esto ayudará a la persona saber cómo proceder así como lo harían con una llamada regular.

Para más información sobre los productos y servicios de Relay Texas por favor visite ***www.relaytexas.com.***

Su opinión nos ayuda a educar a los negocios para que no cuelguen las llamadas de retransmisión.

Paso 1 **Información Personal de Contacto (por favor escriba claramente)**

Nombre:_____

Dirección:_____

Teléfono 1:_____ **Teléfono 2:** _____

Correo Electrónico:_____

Paso 2 **Información del Negocio "Que Colgó" (por favor escriba claramente)**

Nombre de Negocio: _____

Dirección:_____

éfono:_____

rreo Electrónico:_____

Comentarios Sobre La Llamada: _____

_____

_____

Paso 3

¿Qué tipo de servicio de relevo estaba usted usando cuando "le colgaron"?

___ Nombre del Servicio de Relevo (Estado)
___ IP Relay (Relevo por Internet)
___ VRS (Relevo por Video)
___ Otro:_____

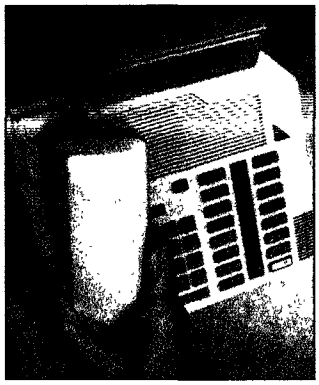
Colgaron Cuando:

___ Durante el Anuncio de Relevo
___ Después de Anunciar el Relevo

Appendix K:
Relay Texas Newsletters

Relay Texas
NEWSLETTER
Dial 7-1-1
★ Spring 2010

Relay Texas Campaign: Don't Hang Up!



Don't hang up (no no)
Oh don't you do it now,
Don't hang up (no no)

– The Orlons

By Randall McKee

The above lyrics are from a 1960s rock and roll song by The Orlons, *Don't Hang Up*. And we offer these lyrics as more than just a bit of nostalgia; they help drive home a point about Relay Texas.

Don't Hang Up is the slogan used by Relay Texas to familiarize hearing persons with the services that Relay Texas provides. The phrase is meant to remind people not to hang up the phone when they hear a communications assistant start the call by announcing, "Hello, this is Relay Texas with a call from a deaf or hard of hearing person."

Relay Texas is not telephone solicitation, not a survey or polling organization, not telemarketing, or any of those types of businesses. Rather, Relay Texas is a public service made available through the Public Utilities Commission of Texas (PUCT) to persons who are deaf, hard of hearing, speech disabled or cannot use the telephone in a traditional manner. The relay caller could be a customer for a retail business, a patient referral, a Deaf relative or speech disabled acquaintance. It could even be a new friendship waiting to bloom.

The relay service is free to use. If you receive a relay call for the first time, let the communications assistant know that you are unfamiliar with the service and he or she will happily explain and help you through the call. And don't worry; the privacy of information shared on a relay call is ensured and protected by state and federal laws.

So, if you answer the phone and hear a Relay Texas communications assistant say, "This is Relay Texas with a call for you from...," remember what the old song says and *Don't Hang Up*.

For more information on Relay Texas, the types of telephone services offered, eligibility for the service, how funding is provided, how to get the special telephone equipment needed to use the service and just about any other questions, visit the Public Utilities Commission of Texas website at www.puc.state.tx.us and click on Relay Texas/STAP.

It's Been How Long?

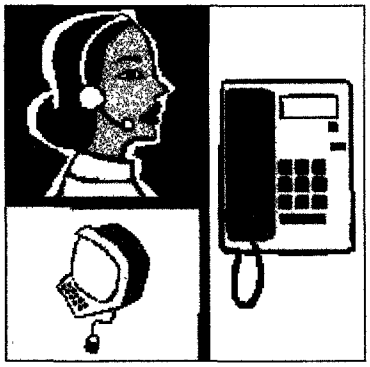
It doesn't seem possible, but 2010 marks the 20th year that Relay Texas has been in operation. It was September 1, 1990, when Sprint flipped the switch and allowed the first calls to flow into and out of its Austin center. The first Relay Texas call was placed from the Austin center by then Gov. William P. Clements. The Austin center is now the oldest continuously operating telecommunications service center in the world. The relay service rapidly expanded as call volumes climbed higher and higher, and a second call processing center was opened in Lubbock to expand services.

Younger deaf, hard of hearing or speech disabled Texans may not recall what life was like before relay services. Yet many customers are old enough to remember trying to navigate the communication bar-

Continued on page 2

Gov. William P. Clements (left) places the first Relay Texas call on Sept. 1, 1990.

Get Acquainted with an RTX Agent



Although relay agents must remain anonymous and transparent when relaying calls and are required by state law to never repeat or use information heard or learned on calls, they are folks like anyone else. We thought you might enjoy meeting our agents, although their names will not be revealed. This issue features a female agent who has relayed calls from the Austin center almost since the first call was processed.

RT: How long have you been working as a relay agent?
Agent: In April of 2010, it will be 19 years. But it doesn't seem nearly that long. Time has really flown by.
RT: What do you remember most about when you started work at Relay Texas?
Agent: I was amazed at how friendly everyone was at the center and how I was welcomed in as a member of what was like a family. Almost everyone I met, especially the supervisors, knew my name and spoke to me like I was a long-time employee within my first two days.
RT: Do you have any suggestions that might help improve the relay experience for deaf users?
Agent: I think it important for our customers to know that they can give the agent information before the agent dials their call. And by this, I mean if you know whom you wish to speak to, what department you want in a certain store, your account number if you're calling someplace that requires that information, or maybe simply, "I'm calling Mom," let the agent know beforehand. This can be a great timesaver. For instance, if you are calling someone in your immediate family who already knows how to use the relay service, and you let the agent know before he or she calls, the agent is not required to ask if the hearing caller has taken a relay call before. That saves time and can make your call go faster and smoother.
RT: That makes sense. What about Voice Carry-Over (VCO) users? Any tips?
Agent: One thing VCO callers can do to expedite the call and not lose information is to wait until they see the letters "GA" before beginning to speak. Sometimes the hearing person is still speaking and the agent is still typing and the VCO user starts talking. That information will be lost because the agent must stop typing when the VCO user begins speaking.
RT: Thank you for sharing that information.
Agent: Well, thanks for the opportunity to talk to our customers.
RT: Anything else?
Agent: Oh, (SMILE) and GA to SK.

---

20 Years

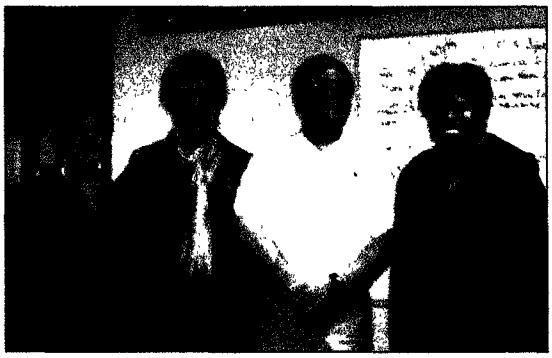
Continued from front page

riers they faced for many years. They can relate horror stories associated with trying make a simple phone call, like having to go next door to ask the neighbor to make a call and repeat what could be private information. Or they remember not being able to just pick up the phone and call to have a pizza delivered. They also often drove across town just to see what time a store closed. Time-consuming, inefficient, and often embarrassing barriers made daily life more like living in the 19th century.

Fortunately, the Americans with Disabilities Act (ADA) established telecommunications relay services and helped make life more enjoyable for Texans with hearing and speech disabilities. While communication is not yet perfect, the first decade of the 21st century has seen many barriers washed away in the wake of a technological onslaught. Traditional TTY relay, voice carry-over (VCO), hearing carry-over (HCO), and Braille services were all original Relay Texas products. Services have grown to include video relay service (VRS), Internet-based relay at www.sprintip.com, 10-digit numbering, AOL Instant Messenger (AIM) and even a captioned telephone service (CapTel). Even more amazing is that this is not, by any means, a complete list. Major advances in cell phones, Internet access and texting technologies are another story entirely. It is enough to make one pause, take a deep breath and say, "Wow."

Yes, looking back we have come a long way in the past 20 years. What will the relay system of 2030 look like? The advances of the next two decades are certain to make the progress of the past two decades look like a snail's pace. We at Relay Texas look forward to many more years with great anticipation.

CapTel Outreach in Houston



Randall McKee (third from left) presented CapTel information to Houston HLAA members (from left) Paula Hozband, Teri Wathen, and Lois Johnson.

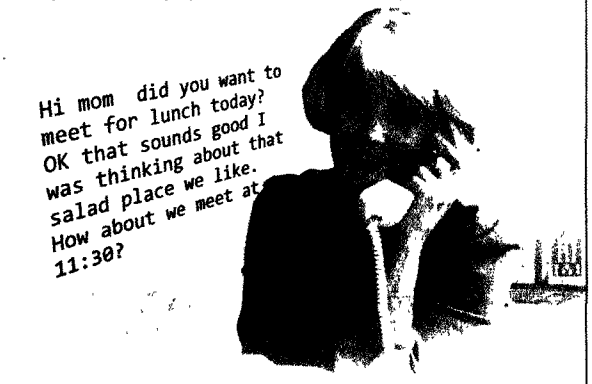
Randall McKee (far left) also met with consumers at the Houston Center for Independent Living.

Randall McKee, Supervisor at the Austin TRS center, recently traveled to Houston to meet with two customer groups and familiarize them with CapTel, a product offered at no cost through Sprint TRS for hard of hearing people. CapTel, short for "captioned telephone," provides on-screen captioning of spoken words on a customized telephone. This allows a hard of hearing user to both read and hear messages without missing portions of the conversation. McKee met with consumers at the Houston Center for Independent Living (HCIL) and members of the Houston Chapter of Hearing Loss Association of America (HLAA). For more information about CapTel, visit the website www.capteltexas.com.

Are you tired of saying, "What?" while on the phone?

Sprint

*Free **Captioned Telephone Services** by Sprint enables individuals with hearing loss to read what their caller says, while they speak and listen on the phone.*



*For more information about Sprint Captioned Telephone products and services, visit: **sprintrelay.com/captioned_telephone***

Although CapTel can be used for emergency calling, such emergency calling may not function the same as traditional 911-E911 services. By using CapTel for emergency calling, you agree that Sprint is not responsible for any damages resulting from errors, defects, malfunctions, interruptions or failures in accessing or attempting to access emergency services through CapTel, whether caused by the negligence of Sprint or otherwise. Other restrictions apply. ©2010 Sprint. Sprint and logos are trademarks of Sprint. CapTel is a registered trademark of Ultratec, Inc. Other registered marks are the property of their respective owners.

SIGN UP FOR OUR NEWSLETTER!

The Relay Texas Newsletter is published three times each year and is free to subscribers. If you would like to have the Relay Texas Newsletter delivered to your home or office, please fill out the below and mail to:

Attention: Relay Texas Newsletter
1321 Rutherford Lane, Suite 100
Austin, Texas 78753

Name_____
Address_____
City _____State _____
Zip_____ E-mail_____

Newsletter services provided by
T.S. Writing Services, LLC
www.tswriting.com
A Deaf-Owned Company

1321 Rutherford Lane
Suite 120
Austin, TX 78753
www.puc.state.tx.us
relaytx@puc.state.tx.us

RELAY TEXAS SERVICE NUMBERS

TTY and Hearing Carry-Over (HCO)
711 or 800-735-2989

Voice
711 or 800-735-2988

ASCII
711 or 800-735-2991

Spanish
711 or 800-662-4954

Spanish / English Translation
711 or 888-777-5861

Speech-to-Speech or Voice Carry-Over (VCO)
711 or 877-826-6608

Reduced Typing Speed (Telebraille)
711 or 877-828-9348

French
711 or 888-777-5380

900 Dialing Access
900-230-2303

Internet Relay
www.sprintip.com

Video Relay
www.sprintvrs.com

Sprint TRS Customer Service
711 or 800-676-3777

Sprint TRS Customer Service in Spanish
711 or 800-676-4290

Customer service is available in all call modalities (Voice, TTY, ASCII, STS and DBS).

Eileen Alter
Relay Texas Administrator
(512) 936-7132 Voice
(512) 936-7147 TTY
(866) 759-1606 Videophone
eileen.alter@puc.state.tx.us
relaytx@puc.state.tx.us

Dwight Martin
STAP Coordinator
(866) 787-9819 Voice
(512) 936-7148 Voice/TTY
stap@puc.state.tx.us