



Texttelefoni.se

En förmedlingstjänst från PTS

Informationsbroschyr och användarmanual

Innehåll

ALLMÄN INFORMATION

Det här är Texttelefoni.se	3
Vad kostar det att använda tjänsten	4
Så här använder du tjänsten	4
Från en texttelefon	5
När du blir uppringd av Texttelefoni.se	6
Från en taltelefon	7
Några tips inför ditt samtal	8
Ringa via mobilapp	9
Ringa via webbapp	9
Tala Direkt - för den som kan tala själv	10
Höra Direkt - för den som kan höra men inte tala	11

MER OM TEXTTELEFONI.SE

Så hanterar vi information	12
Kontakta oss	13

Det här är Texttelefoni.se

Texttelefoni.se är en kostnadsfri tjänst som hjälper personer att ringa till varandra via tolkade trepartssamtal i realtid.

Det är myndigheten Post- och Telestyrelsen som står bakom tjänsten.

Texttelefoni.se gör det möjligt för personer med hörselnedsättning, döva, dövblinda eller personer med talsvårigheter att ringa eller ta emot samtal.

Tjänsten kan användas för att ringa till privatpersoner, organisationer, företag och 112. Det fungerar så klart lika bra för dig som är talande och vill ringa till någon med hörselnedsättning eller talsvårigheter oavsett om du ringer privat eller från ett företag eller organisation.

Du kan ha samtal både på svenska och engelska som förmedlas via Texttelefoni.se.

Det går också bra att använda tjänsten när två personer befinner sig på samma plats, till exempel ett möte i vardagen

”Tjänsten Texttelefoni.se är alltid tillgänglig, dygnet runt och året om!”



VAD KOSTAR DET ATT ANVÄNDA TJÄNSTEN TEXTTELEFONI.SE?

Alla samtal via Texttelefoni.se är kostnadsfria. Du behöver alltså inte betala några samtalskostnader när du får samtal förmedlat via Texttelefoni.

Det går dock inte att ringa betalnummer och det går inte heller att betala annonser på till exempel Blocket.

Samtal till och från Texttelefoni.se förbokas inte.

ANVÄNDA TJÄNSTEN

Tjänsten fungerar via smarta mobiler (smartphones), surfplatta, dator, en speciell texttelefon eller med en fast/stationär dator.



Så här använder du tjänsten Texttelefoni.se

RINGA FRÅN EN TEXTTELEFON

1. Ring till Texttelefoni.se på **020-600 600**. Du kommer då till en förmedlare som presenterar sig.
2. Tala om eller skriv telefonnumret du vill ringa till. Kom ihåg riktnumret. Du kan säga vem du söker, vilken avdelning eller anknytning du vill komma i kontakt med. Förmedlaren kan då hjälpa dig att hitta rätt. Skriv tecknet * när du har skrivit klart och vill lämna över ordet till förmedlaren.

Skriv bara med små bokstäver. Förmedlaren på Texttelefoni använder STORA bokstäver.

3. Förmedlaren ber dig **VÄNTA LITE...** och ringer upp det nummer du angett. De tre punkterna betyder att du kommer få mer text inom kort.
4. När mottagaren svarat, skriver förmedlaren:
KONTAKT MED NN*
5. Samtalet startar. Förmedlaren läser ordagrant upp det du skriver.

6. Den du samtalar med väntar med att svara tills du lämnar över ordet genom att skriva en stjärna *.
7. Nu fortlöper samtalet så här tills ni är klara. För att avsluta samtalet säger ni: **klart slut**.

”Du kan ringa fler nummer direkt efter samtalet utan att du behöver ringa upp Texttelefoni på nytt.”

NÄR DU BLIR UPpringd AV TEXTTELEFONI.SE

När du har blivit uppringd på din texttelefon och du har presenterat dig, skriver förmedlaren att det kommer ett samtal från Texttelefoni.se och att det gäller en förmedling.

1. Förmedlaren skriver: **HEJ DU HAR ETT SAMTAL VIA TEXTTELEFONI.SE** och skriver sedan ordagrant vad personen som ringer till dig säger.
2. När du får tecknet för stjärna (*) kan du svara.
3. Du skriver som vanligt och förmedlaren läser ordagrant upp din text tills du skriver tecknet * igen. Då vet den som ringer till dig att det är hans/hennes tur att tala.
4. På det här sättet fortlöper samtalet tills ni är klara.
5. För att avsluta samtalet skriver ni **klart slut**.

RINGA FRÅN EN VANLIG TALTELEFON TILL EN TEXTTELEFON.

1. Ring till tjänsten Texttelefoni.se på **020-600 650**. Du kommer till en förmedlare som presenterar sig. Tala om vilket nummer du vill ringa till. Det blir tyst en liten stund medan du väntar på svar.
2. Förmedlaren berättar när ni fått kontakt och läser upp information som skrivs. Därpå startar samtalet.
3. Nu kan du börja tala. Tänk bara på att inte tala för fort, att tala direkt i du-form och avsluta med **kom**. Förmedlaren skriver det du säger ordagrant.
4. När du säger **kom** lämnar du över ordet till den du ringt, som då börjar skriva. Förmedlaren läser upp det ordagrant för dig tills du får ett **kom** tillbaka. Då är det din tur igen.
5. Nu fortlöper samtalet tills ni är klara. För att avsluta samtalet säger ni då **klart slut**.

”Du kan ringa fler nummer direkt efter samtalet, utan att du behöver ringa upp Texttelefoni på nytt.”

Några tips inför ditt samtal

Samtal med taltelefon via Texttelefoni.se skiljer sig från vanliga telefonsamtal och det är bra att tänka på följande.

Man måste man turas om att prata och skriva. Ordet lämnas över genom att man säger **kom**. Ordet **kom** underlättar för förmedlaren som bara kan göra en sak i taget, att antingen skriva eller läsa upp text.

SKRIV OCH TALA DIREKT TILL VARANDRA

Tänk på att ni talar direkt till varandra i du-form. Tala och skriv som vanligt direkt till personen du talar med

Säg exempelvis: "Hej det är Anna, vad gör du?". Säg inte: "Hej berätta att det är Anna fråga vad han gör."

TALA TYDLIGT OCH INTE FÖR SNABBT

Ett tips är att du som talar väntar 2-3 sekunder mellan varje mening så att förmedlaren hinner få med allt du sagt. Det du säger ska förmedlas ordagrant till den som du samtalar med.

Ringa via app

MOBILAPPAR

Texttelefoni.se har också egna mobilappar för att ringa till förmedlingstjänsten, 112 samt tjänstens kundtjänst. För att använda apparna behövs ett användarkonto, läs mer och registrera dig på tjänstens webbplats www.texttelefoni.se

Mobilapparna kan du ladda ner gratis till din mobiltelefon eller surfplatta och de finns på Google play (Android) och App Store (iOS). Sök efter Texttelefoni.se i Google Play eller App Store för att hitta appen.

ELLER ANVÄND VÅR WEBBAPP

Texttelefoni.se har även en egen webbapp som kan användas för att ringa samtal till förmedlingstjänsten, 112 samt tjänstens kundtjänst från en dator. För att använda tjänstens webbapp kan du välja om du vill registrera dig eller om du vill ringa anonymt. Om du väljer att inte registrera dig som användare så fungerar inte återuppringningsfunktionen om någon vill nå dig.

Tala och höra direkt

TALA DIREKT

Vissa användare kan tala själva. När en person kan tala själv genom sin texttelefon så kallas det **Tala direkt**.

Tala direkt är vanligt bland äldre som fått nedsatt hörsel. Om du vill tala själv så meddelar du det till förmedlaren när du presenterat dig, antingen utskrivet i text eller genom att använda tecknet #.

Det går bra att tala med förmedlaren under beställningen. Du kan alltså säga vilket nummer du vill ringa i stället för att skriva det.

”På vissa texttelefoner måste man trycka på en speciell knapp för att kunna tala.”

Gör gärna en liten paus innan du börjar tala, eftersom det tar några sekunder att slå om till ljud i stället för text.

Om du som hör ringer från en taltelefon via tjänsten Texttelefoni till någon som talar direkt, så kan du inte börja prata förrän förmedlaren sagt **kom** och slagit om till text igen. Detta hörs ibland som ett litet klickljud. Sedan skriver förmedlaren det du säger, precis som vanligt.

HÖRA DIREKT

Vissa kan höra men inte tala. Då kallas det att **Höra direkt**.

Om du exempelvis är talskadad kan du nyttja funktionen Höra direkt. Med Höra direkt kan du höra svaret själv i stället för att få det skrivet på bildskärmen/teckenfönstret av förmedlaren.

1. När du fått kontakt med förmedlaren skriver du att du vill **Höra direkt** innan du skriver numret du vill ringa till.
2. Förmedlaren startar samtalet som vanligt.
3. När du skrivit det du vill framföra väntar förmedlaren tills du lyfter luren för att höra, innan ordet lämnas över till den du ringt. Vänta på **kom** innan du börjar skriva igen.

”Observera att med vanliga texttelefoner går det inte att höra och skriva samtidigt.”

Så hanterar vi information

NEUTRAL FÖRMEDLING

Innehållet i samtalen förmedlas ordagrant och på ett neutralt sätt. Förmedlaren har rätt att vägra förmedling av samtal som upplevs grovt stötande eller på annat sätt är uppenbart olämpligt att förmedla.

TYSTNADSPLIKT

Samtalen på Texttelefoni.se förmedlas under sekretess. Alla medarbetare på Texttelefoni.se har skrivit under en sekretessförbindelse och har tystnadsplikt enligt lagen om elektronisk kommunikation.

HANTERING AV PERSONUPPGIFTER

På vår hemsida www.texttelefoni.se finns information hur hantering av eventuella personuppgifter hanteras om du väljer dig att registrera dig som användare eller om kundtjänst antecknar dina personuppgifter i ett supportärende.

LEVERANTÖR OCH HUVUDMAN

Tjänsten utförs av Samres AB i samarbete med nWise på uppdrag av Post- och telestyrelsen (PTS).

KONTAKTA VÅR KUNDTJÄNST

Har du frågor, önskemål eller synpunkter om förmedlingstjänsten kontakta gärna vår Kundtjänst.

Kundtjänsten är öppen vardagar 08.00–16.00

Texttelefon: 020-600 690

Taltelefon: 020-11 84 73

SIP URI: kundtjanst@texttelefoni.se

E-post: texttelefoni@samres.se

Fax: 020-36 46 57



Öppettider

Tjänsten är öppen dygnet runt, varje dag, året om.

SÅ HÄR NÅR DU FÖRMEDLINGSTJÄNSTEN

Från texttelefon: 020-600 600

Från taltelefon: 020-600 650

Från dator: www.texttelefoni.se

FRÅN IP-BASERADE TELEFONER ANVÄND SIP URI:

Från texttelefon: texttelefon@texttelefoni.se

Från taltelefon: taltelefon@texttelefoni.se

Från utlandet:

+46 776 600 600 (texttelefon)

+46 776 600 650 (taltelefon)



Texttelefoni.se

En förmedlingstjänst från PTS