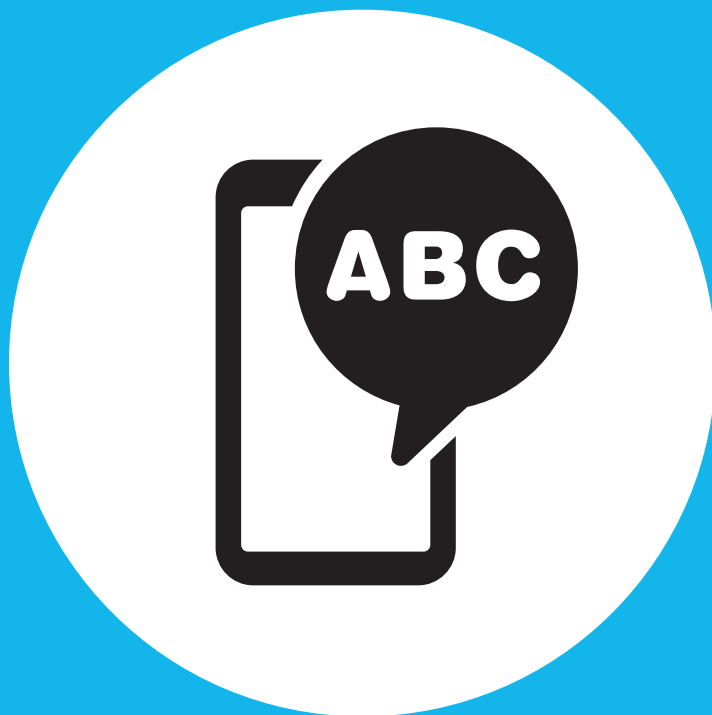




Texttelefoni.se

En inkluderande telefonitjänst från PTS

Informationsbroschyr
och användarmanual

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



Innehåll

Vad är Texttelefoni.se?	4
Frågor och svar	5
Att ringa upp någon via Texttelefoni.se från en vanlig telefon	6
Att ringa upp någon via Texttelefoni.se från en digital texttelefon	8
Tjänstens webbapp	10
Tjänstens mobilapp	18
Funktionerna Tala direkt och Höra direkt	23
Att ringa nödsamtal till SOS Alarm 112	25
Allmän information	27
Öppettider	28
Kontakta oss	28

Välkommen till Texttelefoni.se

Vad är Texttelefoni.se?

Texttelefoni.se förmedlar samtal mellan personer som talar och personer som skriver. Personen som använder text i samtalet ringer med en digital texttelefon eller med tjänstens webb- eller mobilapp. Motparten i samtalet använder en vanlig telefon eller mobiltelefon. En förmedlare förmedlar samtalet i båda samtalsriktningar.



Syftet med Texttelefoni.se är att underlätta för personer med funktionsnedsättning att ringa och bli uppringda på likvärdiga villkor som andra.

En tjänst från Post- och Telestyrelsen

Post- och Telestyrelsen (PTS) säkerställer inkluderande telefonitjänster för att alla i Sverige ska kunna ringa till varandra oberoende av funktionsförmåga.

Frågor och svar

Hur kan jag ringa via Texttelefoni.se?

Det går att ringa via telefon, digital texttelefon eller via tjänstens mobil- eller webbapp.

Vart kan jag ringa?

Via Texttelefoni.se kan du ringa valfritt nummer kostnadsfritt, både till privatpersoner, företag, myndigheter och samhällsviktiga nummer som 112 och 1177. Det gäller även samtal till och från utlandet. Det går dock inte att ringa till betalnummer eller att betala annonser på webbsidor som till exempel Blocket.se.

När kan jag ringa?

Texttelefoni.se har öppet dygnet runt under årets alla dagar. Samtalen behöver inte förbokas.

Vilka språk kan förmedlas?

Samtal förmedlas till/från svenskt tal och svensk text samt till/från engelskt tal och text, men översätts inte.

Sekretess

Samtliga förmedlare har tystnadsplikt och all förmedling sker under sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen.

Behandling av personuppgifter

Som PTS externa leverantör är det Dynava som behandlar dina personuppgifter. Mer information om hur vi behandlar personuppgifter finns på vår hemsida www.texttelefoni.se under rubriken "Integritetpolicy".

Att ringa upp någon via Texttelefoni.se från en vanlig telefon

Då en samtalsförmedlande tjänst behövs för att genomföra ett telefonsamtal ringer du upp tjänstens förmedlare med telefon eller mobiltelefon.

När förmedlaren svarar, säger du vilken SIP-adress som du vill ringa till. En SIP-adress ser ut ungefär som en e-postadress.

Förmedlaren hjälper dig att komma igång om du är osäker på hur tjänsten fungerar.

Så här går ett samtal till från en vanlig telefon

1. Ring till 020-600 650 från din telefon.
2. En förmedlare besvarar samtalet genom att säga:
Välkommen till Texttelefoni.se, du är i kontakt med _.
3. Tala om vilken SIP-adress du vill ringa till.
4. Förmedlaren ringer upp SIP-adressen och meddelar när samtalet har besvarats.
5. Därpå startar samtalet mellan dig och mottagaren, och du kan börja tala direkt till användaren i du-form. Du avslutar med ordet kom, när du vill lämna över ordet. Förmedlaren skriver ned allt du säger ordagrant medan du talar. Tänk därför på att inte tala för fort.
6. När du sagt kom, kan den du ringt börja att skriva igen. Förmedlaren läser upp det som skrivs ordagrant tills du får ett kom tillbaka. Då är det din tur att prata.
7. Nu fortlöper samtalet så här tills ni är klara. För att avsluta samtalet säger man orden klart slut.
8. Förmedlaren avslutar samtalet med den du ringt upp och frågar sedan dig: Vill du ringa något mer samtal?

Om vill du ringa fler samtal går det bra att göra det direkt utan att ringa upp Texttelefoni.se på nytt.
9. Om inte tackar förmedlaren för samtalet och avslutar det.

Att ringa någon via Texttelefoni.se från en digital texttelefon

En texttelefon är en digital enhet med möjlighet till realtidstext och ljud. Den digitala texttelefonen ansluter via en internetuppkoppling och använder en SIP-adress. En SIP-adress ser ut ungefär som en e-postadress.

Att ringa från en digital texttelefon eller en totalkonversationsenhet.

1. Ring till SIP-adressen `texttelefon@texttelefoni.se`.
2. En förmedlare besvarar samtalet genom att skriva:
**VÄLKOMMEN TILL TEXTTELEFONI.SE, DU ÄR I
KONTAKT MED _ ***
3. Förmedlaren skriver med stora bokstäver för att göra det enklare att skilja mellan din och förmedlarens text. Det går bra att be förmedlaren anpassa texten, till exempel att skriva långsammare eller använda små bokstäver istället. Ordet lämnas över med tecknet * för er båda.

4. Skriv vilket nummer inklusive riktnummer som du vill ringa till.
5. Förmedlaren ber dig: **VAR GOD DRÖJ...** och ringer upp telefonnumret du angett. De tre punkterna betyder att du kommer få mer text inom kort.
6. När mottagaren svarat skriver förmedlaren: **KONTAKT MED ***
—
7. Nu startar samtalet med mottagaren, och du kan börja skriva. Förmedlaren läser upp det du skriver ordagrant.
8. Mottagaren väntar med att svara tills du lämnar över ordet genom att skriva tecknet * . Nu fortlöper samtalet så här tills ni är klara.
9. För att avsluta samtalet skriver du klart slut alternativt förkortningen ksl i text. Förmedlaren avslutar då samtalet med mottagaren och frågar sedan dig:
VILL DU RINGA NÅGOT MER SAMTAL?*

Det går bra att ringa till någon annan direkt efter samtalet, utan att ringa upp Texttelefoni.se på nytt.
10. Om du vill spara texten kan du be förmedlaren avvakta lite med att avsluta samtalet, så att du hinner kopiera texten. Om inte, tackar förmedlaren för samtalet och avslutar det.

Tjänstens webbapp

För att ringa via Textttelefoni.se från tjänstens webbapp behöver du någon av webbläsarna Safari, Firefox, Chrome eller Edge.

För att använda webbappen kan du välja att registrera dig som användare eller ringa anonymt.

Webbappen har en uppringningsfunktion som gör det möjligt för dig att ta emot inkommande samtal om du är inloggad i appen och är registrerad användare.

Om du har du frågor om webbappen så kan du kontakta kundtjänst, se baksidan för öppettider och kontaktvägar.

Ringa via www.textttelefoni.se

Starta webbappen genom att skriva in kund.textttelefoni.se direkt i webbläsaren, eller genom att gå till www.textttelefoni.se och klicka på Ring med webbappen.

[Startsida](#)[Ring med webbappen](#)[Använd tjänsten med förmedling](#) +[Använd tjänsten utan förmedling](#) +[Frågor och svar](#) +[Tillgänglighet](#)[Integritetspolicy](#)[Kontakta kundtjänst](#)[Om Textttelefoni.se](#)[Short information in English](#)

Välkommen till Textttelefoni.se

Textttelefoni.se förmedlar samtal mellan text och tal. Tjänsten är till för de som vill kommunicera helt eller delvis genom text och för talande och hörande som vill ringa någon som kommunicerar genom text.

Personen som kommunicerar genom text använder tjänstens webbapp, mobilapp eller en texttelefon. Motparten använder en mobiltelefon eller vanlig telefon. En förmedlare läser upp det som skrivs och skriver ner det som sägs ordagrant, i realtid.

Förmedlingen sker beroende på användarens behov och fungerar även för hörselskadade som gärna pratar själva och för hörande som har talsvårigheter.

Alla samtal via Textttelefoni.se är helt kostnadsfria och tjänsten är tillgänglig dygnet runt, alla dagar på året.

Samtalen förmedlas under sekretess och alla förmedlare har skrivit under avtal om sekretess, enligt Offentlighets- och sekretesslagen.

Läs mer om hur du kan använda tjänsten under fliken [Använd tjänsten Textttelefoni.se](#)

Ring med tjänsten

SIP: texttelefon@textttelefoni.se

Telefon: 020-600 650

Från utlandet: +46776-600 650

Webbappen: Tryck på knappen ring

[Ring](#)

Bild 1: Startsidan på Textttelefoni.se



Välkommen till webbappen för Textttelefoni.se

Ring utan inloggning

[Ring direkt](#)

Ring med inloggning

* Obligatoriskt fält

Användarnamn *

Lösenord *

☐ Logga in automatiskt

[Logga in](#)[Läs mer om inloggning](#)[Skapa ett konto](#)[Glömt lösenordet?](#)

Bild 2: Webbappens inloggningssida

Registrera dig som användare för webbappen

Om du klickar på Skapa ett konto, kommer du till registreringsidan där du fyller i ett valfritt användarnamn, lösenord och din e-postadress. Glöm inte att anteckna dina inloggningsuppgifter så att du kommer ihåg dem.

När du fyllt i alla uppgifter klickar du på Registrera. Vill du avbryta väljer du Avbryt. Om registreringen går bra kommer du att få en bekräftelse till din e-post inom några minuter. Kommer det inte något e-postmeddelande kan du kontrollera så det inte fastnat i e-postprogrammets skräppostfilter.

När registreringen är klar loggar du in via webbappen och mobilappen med samma användaruppgifter.

Registrering

* Obligatoriskt fält

Användarnamn *

Lösenord *

Upprepa lösenord *

E-post *

Upprepa e-post *

☐ Ja, jag har läst [informationen om behandling av personuppgifter](#) och accepterar villkoren för detta

☐ Jag är inte en robot reCAPTCHA ändrar sina användarvillkor. Visa ändring	 reCAPTCHA Integritet - Villkor
---	--

Registrera

Bild 3: Webbappens registreringsida

Att använda webbappen

När du öppnar webbappen hamnar du under fliken Kontakter. På sidan 14 finns information om hur det går till att ringa med appen.

Slå av och på ljud samt mikrofon

Längst ned i startmenyn kan du ställa in om du vill ha mikrofon och ljud på eller av. Denna inställning gäller under hela samtalet och går inte att ändra under ett pågående samtal.



Bild 4: Webbappens startmeny med ljudinställningen längst ned

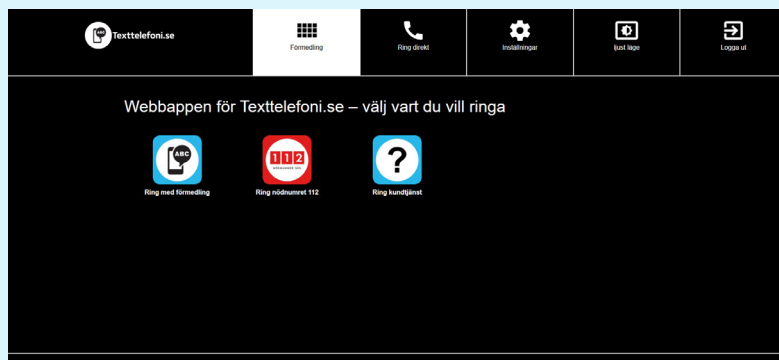


Bild 5: Webbappens startmeny med kontrastinställning

Växla kontrast

I startmenyn har du möjlighet att växla kontrast om du önskar, genom att klicka på fliken Mörkt tema.

Att ringa med webbappen



Ring valfri mottagare

Texttelefoni.se

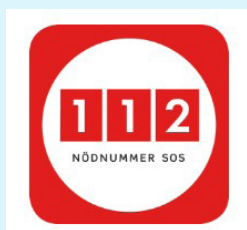
Genom att trycka på denna ikon ringer du ett samtal till Texttelefoni.se och kopplas fram till en förmedlare som förmedlar ditt samtal dit du vill ringa.

1. En förmedlare besvarar samtalet genom att skriva:
VÄLKOMMEN TILL TEXTTELEFONI.SE,
DU ÄR I KONTAKT MED ____*
2. Förmedlaren skriver med stora bokstäver för att göra det enklare att skilja mellan din och förmedlarens text. Det går bra att be förmedlaren anpassa texten, till exempel att skriva långsammare eller använda små bokstäver istället. Ordet lämnas över med tecknet * för er båda.
3. Skriv vilket nummer inklusive riktnummer som du vill ringa till.
4. Förmedlaren ber dig: **VAR GOD DRÖJ...** och ringer upp numret som du angett. De tre punkterna betyder att du kommer att få mer text inom kort.
5. När mottagaren svarat skriver förmedlaren: **KONTAKT MED _***
6. Nu startar samtalet med mottagaren, och du kan börja skriva. Förmedlaren läser upp det du skriver ordagrant.
7. Mottagaren väntar med att svara tills du lämnar över ordet genom att skriva tecknet *. Nu fortlöper samtalet så här tills ni är klara.

8. För att avsluta samtalet skriver du klart slut alternativt förkortningen klsl i text. Förmedlaren avslutar då samtalet med mottagaren och frågar sedan dig:
VILL DU RINGA NÅGOT MER SAMTAL?*.

Det går bra att ringa till någon annan direkt efter samtalet, utan att ringa upp Texttelefoni.se på nytt.

9. Om du vill spara texten kan du be förmedlaren avvakta lite med att avsluta samtalet, så att du hinner kopiera texten. Om inte, tackar förmedlaren för samtalet och avslutar det.



Ring nödnumret 112

112

Genom att trycka på denna ikon ringer du ett samtal till 112 via Texttelefoni.se. Samtalet är prioriterat vilket innebär att du kommer fram till första lediga förmedlare som direkt ringer till 112.



Ring kundtjänst

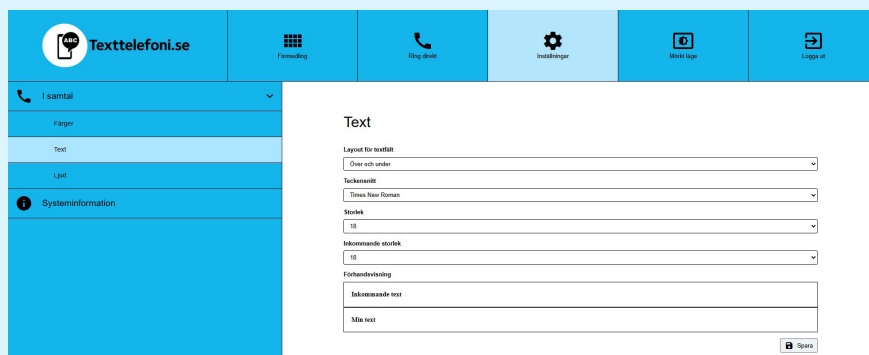
Kundtjänst

Genom att trycka på denna ikon kommer du fram till Texttelefon.se's kundtjänst, där du kan få information om Texttelefoni.se, framföra synpunkter eller önskemål om tjänsten.

Fler inställningar

Under fliken Inställningar har du möjlighet att ställa in personliga val för färger, textens utseende och ljud.

När du är klar med inställningarna är det bara att trycka på Spara.



The screenshot shows the 'Texttelfoni.se' web application interface. The top navigation bar includes icons for 'Förmedling', 'Ring direkt', 'Inställningar' (selected), 'Möte länk', and 'Logga ut'. The left sidebar has a menu with 'I samtal', 'Färger', 'Ljud', and 'Systeminformation'. The main content area is titled 'Text' and contains several settings:

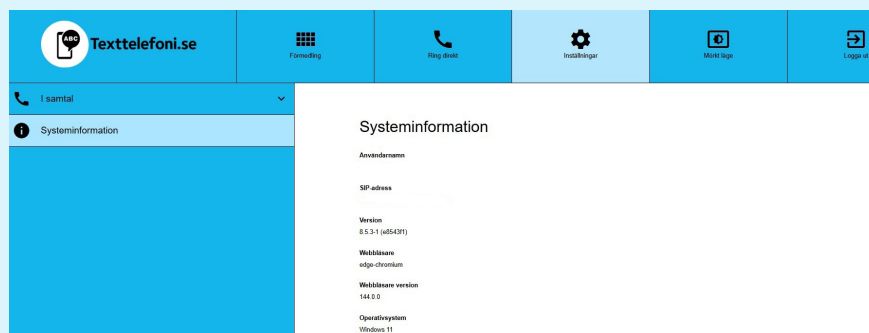
- Layout för textfält:** A dropdown menu with 'Över och under' selected.
- Textformat:** A dropdown menu with 'Stress New Roman' selected.
- Storlek:** A dropdown menu with '10' selected.
- Minimiserande storlek:** A dropdown menu with '10' selected.
- Förhandsbetraktning:** A section with two text input fields: 'Inkommande text' and 'Mitt text'.

A 'Spara' button is located at the bottom right of the settings area.

Bild 6: Webbappens inställningspanel

Systeminformation

Under inställningar finns en menyrad som heter Systeminformation. Här finns information om ditt användarnamn, din SIP-adress, din webbläsare samt ditt operativsystem.



The screenshot shows the 'Systeminformation' page within the 'Texttelfoni.se' application. The top navigation bar and left sidebar are identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'Systeminformation' and displays the following details:

- Användarnamn:** [Redacted]
- SIP-adress:** [Redacted]
- Version:** 6.5.3-1 (a054201)
- Webbläsare:** edge-chromium
- Webbläsare version:** 144.0.0
- Operativsystem:** Windows 11

Bild 7: Systeminformation

Ringa med webbappen från jobbet

Det går bra att ringa till Texttelefoni.se i jobbet. Alla samtal förmedlas under total sekretess och våra rutiner för hantering av personuppgifter är GDPR-säkrade. Samtalen är helt kostnadsfria, även utlandssamtal. Det går dock inte att ringa till betalnummer eller att på annat sätt betala med tjänsten.

Domäner

Vill du kunna använda webbappen via en dator på ditt jobb så krävs det att företaget tillåter följande domäner:

- kund.texttelefoni.se
- texttelefoni-webrtc.nwise.se

Samma sak gäller för samtliga datorer som används för att ringa via Texttelefoni.se.

Portar

Vissa portar måste öppnas upp i brandväggen för att förmedlingssamtalet ska fungera för inkommande och i utgående samtal. Uppdaterad och detaljerad lista över vilka portar som behövs öppnas upp finns på vår hemsida www.texttelefoni.se under meny "Frågor och Svar - Teknik och IT".

Har du några frågor så kontakta kundtjänst, se baksidan för öppettider och kontaktvägar.

Tjänstens mobilapp

Mobilappen används antingen via en smarttelefon eller en surfplatta och kräver internetuppkoppling. Appen Texttelefoni.se är gratis att ladda ner och finns i App Store och Google Play. Sök på namnet Texttelefoni.se för att hitta den.

Mobilappen stödjer de två senaste versionerna av operativsystemen iOS och Android.

Uppringningsfunktion

Mobilappen har en uppringningsfunktion som gör det möjligt för dig att ta emot inkommande samtal om du är inloggad i appen. Det innebär att förmedlaren kan ringa upp din enhet för att förmedla ett samtal, när någon ringer till dig via Texttelefoni.se.

Observera att uppringningsfunktionen bara fungerar när du är inloggad.

Registrera dig som användare för mobilappen

För att använda mobilappen behöver du registrera dig. Genom att registrera dig så sparas alla inställningar, även dina inloggningsuppgifter.

Du registrerar dig som användare för mobilappen på samma sätt som du gör för att registrera dig som användare av webbappen.

Om du redan har registrerat dig som användare av webbappen, kan du logga in med samma inloggningsuppgifter i mobilappen.

På sidorna 12-13 finns en instruktion för hur du registrerar dig för webbappen och mobilappen via hemsidan www.texttelefoni.se.

Det går också bra att registrera dig via mobilappen. Klicka på länken "klicka här för att registrera dig", längst ned på inloggningssidan i appen.

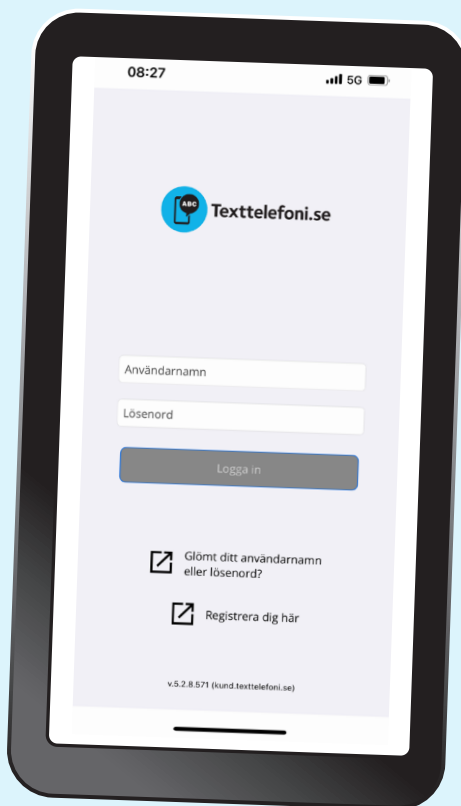


Bild 8: Mobilappens inloggningssida.

Mobilappens menyer och inställningar

Mobilappens startmeny har
samma ikoner som webbappen.

Längst ned till höger på
startmenyn finns mobilappens
inställningsmeny.

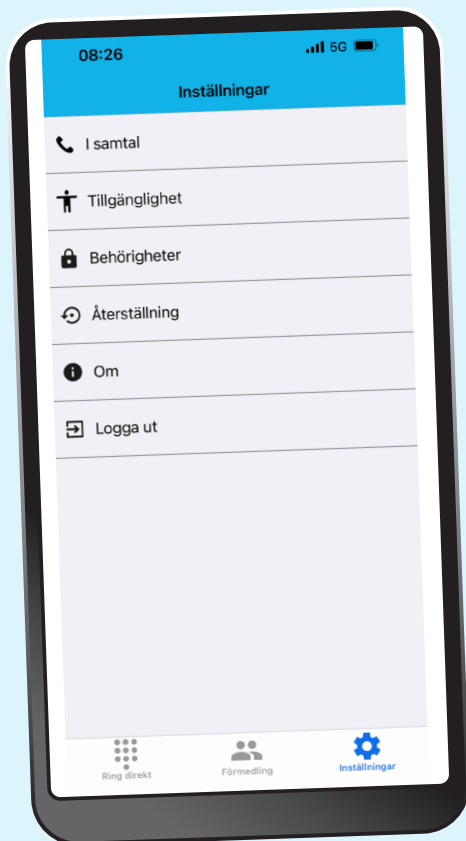


Bild 9: Startmenyn i
mobilappen

Bild 10: Mobilappens
inställningsmeny

Behörigheter

I samtal

Här ändrar du inställningar för textens utseende. Du kan justera textstorlek samt ha olika färg för inkommande och utgående text. Här kan du även justera ljudinställningar.

Tillgänglighet

Här kan du ställa in hjälptext och varseblivning.

Behörighet

Här beviljar du Texttelefoni.se åtkomst till alla dina nödvändiga behörigheter, tex kamera och mikrofon.

Återställning

Denna knapp återställer mobilappen till grundinställning.

Om

Här finner du information om ditt användarnamn och din SIP-adress.

Logga ut

Här loggar du ut från tjänsten. När du är utloggad kan du inte bli uppringd av Texttelefoni.se.

Att ringa med mobilappen

Att ringa med mobilappen går till på samma sätt som med webbappen.

Följ instruktionerna på sidan 14-15.



Ring med förmedling

Texttelefoni.se

Genom att trycka på denna ikon ringer du ett samtal till Texttelefoni.se och kopplas fram till en förmedlare som förmedlar ditt samtal dit du vill ringa.



Ring nödnumret 112

112

Genom att trycka på denna ikon ringer du ett samtal till 112 via Texttelefoni.se. Samtalet är prioriterat vilket innebär att du kommer fram till första lediga förmedlare som direkt ringer till 112.



Ring kundtjänst

Kundtjänst

Genom att trycka på denna ikon kommer du fram till Texttelefon.ses kundtjänst, där du kan få information om Texttelefoni.se, framföra synpunkter eller önskemål om tjänsten.

Funktionerna

Tala direkt och

Höra direkt

Du kan använda funktionerna Tala direkt och Höra direkt oavsett om du ringer från digital texttelefon, tjänstens mobil- eller webbapp.

Funktionen Tala direkt

Vissa kan tala själva, men har nedsatt hörsel. Då finns funktionen Tala direkt. Om du har en hörselskada kan du nyttja funktionen så att du själv talar och får svaret skrivet på skärmen/i teckenfönstret av förmedlaren.

Vill du tala själv så skriv det till förmedlaren, eller använd tecknet # innan du skriver vilket telefonnummer du vill ringa till.

Det går även bra att tala direkt till förmedlaren. Du kan till exempel säga vilket telefonnummer du vill ringa till istället för att skriva det.

Funktionen Höra direkt

Vissa kan höra men inte tala. Då finns funktionen Höra direkt. Om du till exempel är talskadad kan du nyttja funktionen så att du själv kan höra svaret istället för att få det skrivet på skärmen/i teckenfönstret av förmedlaren.

För att använda funktionen ska du skriva Höra direkt till förmedlaren innan du skriver telefonnumret som du vill ringa till. Förmedlaren startar sedan samtalet.

Att ringa nödsamtal till SOS Alarm 112

Med en digital texttelefon eller totalkonversationsenhet

1. Ring 112@texttelefoni.se, samtalet hamnar då i en prioriterad kö för nödsamtal hos Texttelefoni.se.
2. En förmedlare besvarar samtalet genom att skriva:
VÄLKOMMEN TILL TEXTTELEFONI.SE. DU ÄR I KONTAKT MED ____, JAG RINGER 112...
3. Tjänsten ringer omedelbart upp nödnumret 112 och förmedlaren meddelar när du kan påbörja ditt samtal med SOS Alarm. I övrigt fungerar ett samtal till 112 på samma sätt som ett vanligt samtal där ni pratar växelvis och avslutar med kom för att lämna över ordet

Med tjänstens mobil- eller webbapp

1. Klicka på den röda ikonen där det står 112. Samtalet hamnar då i en prioriterad kö hos Texttelefoni.se.
2. En förmedlare besvarar samtalet genom att skriva:
VÄLKOMMEN TILL TEXTTELEFONI.SE. DU ÄR I KONTAKT MED ___, JAG RINGER 112...
3. Tjänsten ringer omedelbart upp nödnumret 112 och förmedlaren meddelar när du kan påbörja ditt samtal med SOS Alarm. I övrigt fungerar ett samtal till 112 på samma sätt som ett vanligt samtal där ni pratar växelvis och avslutar med kom för att lämna över ordet

Att ringa SOS Alarm med funktionerna Tala direkt och Höra direkt

Ringer du via webbappen eller mobilappen trycker du på ikonen för 112 och meddelar sedan förmedlaren att du vill använda någon av funktionerna Tala direkt eller Höra direkt.

Ringer du via digital texttelefon fungerar inte funktionerna Tala direkt och Höra direkt när du ringer 112 direkt från din texttelefon. Förmedlaren hjälper dig genom en textförmedling i dessa samtal.

Allmän information

Levantör och huvudman

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

Kontakta gärna vår kundtjänst

Har du frågor, önskemål eller synpunkter gällande Texttelefoni.se, kontakta gärna vår kundtjänst.

Öppettider

Kundtjänst har öppet helgfria vardagar klockan 09:00-16:00.

Övrig tid kan du tala eller skriva in ett meddelande på vår telefonsvarare. Glöm inte att meddela oss dina kontaktuppgifter om du vill ha återkoppling på ditt ärende.

Kontaktvägar

E-post: kundtjanst@texttelefoni.se

Telefon: 020-11 84 73

SIP-adress: kundtjanst@texttelefoni.se

Öppettider

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

Kontakta oss

Från telefon: 020-600 650

SIP: texttelefon@texttelefoni.se

Från telefon i utlandet:

+46 776 600 650

www.texttelefoni.se



Texttelefoni.se

En inkluderande telefonitjänst från PTS