

VÄLKOMMEN TILL TEXTTELEFONI!

Handbok för
användare av
Texttelefoni.



texttelefoni.se

INNEHÅLL

Det här är Texttelefoni	3
Vad kostar det att ringa?	4
Tips inför ditt samtal	4
Ring med texttelefon	6
Ring från taltelefon till texttelefon	7
När du blir uppringd av Texttelefoni	8
Vissa användare kan tala eller höra själva	8
Tala Direkt	9
Höra Direkt	9
Ringa via Internetportalen eller Google Talk	10
Vanliga frågor om att ringa via Internet	11
Neutral förmedling	12
Tystnadsplikt	12
Om Eniro 118 118	13
Om PTS	13
Öppettider	15
Kontaktuppgifter	15
Kontakta vår kundtjänst	15

Det här är Texttelefoni

Texttelefoni är namnet på den tjänst som förmedlar samtal mellan personer som använder en texttelefon och personer eller företag som använder vanlig telefon. Tjänsten ökar möjligheten för personer som är döva, hörselskadade eller har talsvårigheter att kommunicera med dem som inte kan nås direkt med en texttelefon. Tjänsten utförs av Eniro 118 118 AB på uppdrag av Post- och Telestyrelsen, PTS.

En texttelefon består av en skrivterminal med tangentbord och bildskärm eller teckenfönster som ansluts till ett teleuttag tillsammans med en telefon. En dator med ett speciellt program och ett modem kan också fungera som en texttelefon.

En IP-baserad texttelefon behöver bara internetuppkoppling för att nå Texttelefoni.

Den som ringer från en texttelefon till en annan gör det utan hjälp av tjänsten Texttelefoni. Man använder texttelefonen på samma sätt som en hörande använder en vanlig telefon.

Tjänsten är alltid tillgänglig, dygnet runt och året om. Alla samtal förmedlas ordagrant och neutralt. Telefonnummer till Texttelefoni från en texttelefon är 020-600 600 och från en taltelefon 020-600 650.

Texttelefoner finns i flera olika modeller från olika tillverkare. Vill du ha mer information vänd dig till Vårdguiden, www.1177.se.

En texttelefon förskrivs av ditt landsting. Kontakta den avdelning som ansvarar för förskrivningar. Mer information hittar du på www.1177.se.

Vad kostar det att ringa?

Alla samtal via Texttelefoni är kostnadsfria. Du behöver alltså inte betala några samtalskostnader när du får samtal förmedlat via Texttelefoni. Det går inte att ringa betalnummer, som exempelvis 118-nummer, och det går inte heller att betala annonser på till exempel Blocket.

För information om utlandssamtal gå in på www.texttelefoni.se

Tips inför ditt samtal

Ett samtal via Texttelefoni skiljer sig från ett vanligt telefonsamtal. Det här är bra att tänka på:

Lämna över ordet genom att säga "KOM"

Man måste man turas om att prata och skriva. Därför använder man KOM för att lämna över ordet. Det underlättar för förmedlaren, som bara kan göra en sak i taget, antingen skriva eller läsa upp. När man skriver använder man tecknet asterisk/stjärna (*) i stället för KOM.

Skriv och tala direkt till varandra

Det är viktigt att ni talar/skriver direkt till varandra som vanligt, exempelvis "Hej det är Anna, vad gör du?"

Tala tydligt och inte för snabbt

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



Ring med texttelefon

Du skriver alltid med små bokstäver. Texttelefoni använder STORA bokstäver.

1. Ring till tjänsten Texttelefoni på 020-600 600. Du kommer då till en förmedlare som presenterar sig.
2. Tala om eller skriv telefonnumret du vill ringa till, glöm inte riktnumret. Du kan säga vem du söker, vilken avdelning eller anknötning du vill komma i kontakt med. Förmedlaren kan då hjälpa dig att hitta rätt. Skriv tecknet * när du vill lämna över ordet till förmedlaren.
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. Nu startar samtalet. Förmedlaren läser ordagrant upp det du skriver. Den du talar med/skriver till väntar på att du lämnar över ordet genom att göra en stjärna * innan han/hon svarar.
6. Nu pågår 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 ringa upp Texttelefoni på nytt.

Ring från taltelefon till texttelefon

1. Ring till tjänsten Texttelefoni på 020-600 650. Du kommer då till en förmedlare som presenterar sig.
2. Tala om vilket nummer du vill ringa till. Det blir tyst en liten stund medan du väntar på svar.
3. När ni fått kontakt säger förmedlaren det och läser upp eventuell information som skrivs. Därpå startar samtalet.
4. 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 exakt det du säger, ordagrant och på ett neutralt sätt.
5. När du säger "KOM" så 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.
6. Nu pågår 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 ringa upp Texttelefoni på nytt.

När du blir uppringd av Texttelefoni

1. När du blir uppringd av Texttelefoni på din texttelefon och du har presenterat dig, skriver förmedlaren att det kommer från Texttelefoni och att det gäller en förmedling. Förmedlaren skriver "HEJ TEXTTELEFONI DET KOMMER SAMTAL" och skriver sedan ordagrant vad personen som ringer till dig säger.
2. När du får tecknet för stjärna * kan du svara. 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.
3. Nu pågår samtalet så här tills ni är klara. För att avsluta samtalet säger ni då "Klart slut".

Vissa användare kan tala eller höra själva

När en person kan tala själv genom sin texttelefon kallas det "**Tala Direkt**". Vissa kan höra men inte tala. Då kallas det "**Höra Direkt**".

Tala Direkt

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 via Texttelefoni till någon som talar direkt, så kan du inte börja prata förrän de sagt "KOM" och slagit om till text igen. Detta hörs ibland som ett litet klickljud. Sedan skriver förmedlaren det du säger, precis som vanligt. Glöm inte att avsluta med "KOM".

Höra Direkt

Om du till exempel är talskadad kan du nyttja funktionen Höra Direkt, så kan du höra svaret själv i stället för att få det skrivet på bildskärmen/teckenfönstret av förmedlaren.

När du fått kontakt med förmedlaren, skriv att du vill "Höra Direkt" innan du skriver numret du vill ringa till. Förmedlaren startar samtalet som vanligt. 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. Med vanliga texttelefoner går det inte att höra och skriva samtidigt.

Ringa via Internetportalen eller Google Talk

Om du inte har en texttelefon kan du ändå ringa till en vanlig telefon via Texttelefoni med din dator. Det är praktiskt när du till exempel är ute och reser.

Internetportalen

Från Internetportalen kan du ringa till taltelefoner på samma sätt som du gör från en texttelefon. Observera att det inte går att ringa till en annan texttelefon och man kan inte heller ta emot samtal. Funktionerna Höra Direkt och Tala Direkt finns inte på Internetportalen, som du når på www.texttelefoni.se.

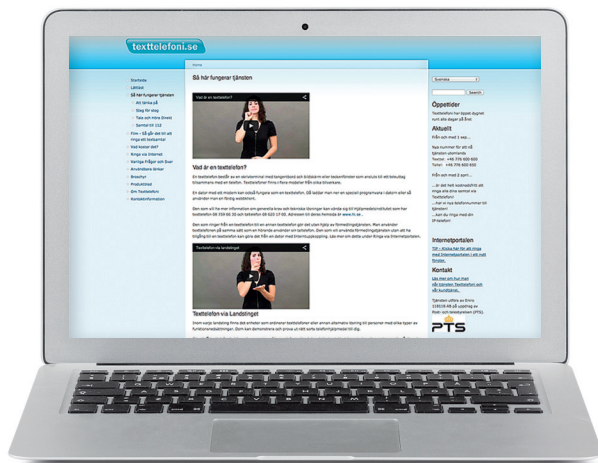
Ringa via Google Talk

Förmedlingstjänsten Texttelefoni kan du nå med Google Talks chatprogram eller direkt i din gmail, via det som kallas hangouts.

Så här gör du:

1. Skapa ett gmail-konto kostnadsfritt på www.gmail.com.
Användarnamnet får vara max 15 tecken långt.
2. Lägg till texttelefoni@gmail.com som en vän.
3. Börja chatta. När du skriver till texttelefoni i din chat (eller hangout) så blir du kopplad till en förmedlare.
4. Du skriver in vem du vill ringa till och sedan fortsätter det som vanligt.

Tips! Ladda ner Google Talks chatprogram, som också finns i din mobiltelefon, utan kostnad.



Vanliga frågor om att ringa via internet

Hur fungerar det?

På Internetportalen, också kallad TIP, kan du få ditt samtal förmedlat till en vanlig telefon precis som från en texttelefon. Det går inte att ringa till en texttelefon och du kan inte heller ta emot samtal. Tala Direkt och Höra Direkt fungerar inte här.

Vad kostar det?

Samtal som förmedlas via Internet är kostnadsfria.

Vad är "texttelefon" respektive "chatt"?

Väljer du "texttelefon" kan du skicka text på samma sätt som en vanlig texttelefon, det vill säga i realtid och tecken-för-tecken. Om det inte skulle fungera kan du välja "chatt" i stället. "Chatt" innebär att du har två textfönster, ett där du skriver och ett annat där du kan läsa texten du får tillbaka.

Du kan skriva en text på högst 160 tecken som du skickar till förmedlaren genom att trycka på Enter-knappen.

Du kan skicka flera textstycken efter varandra, men först när du skriver tecknet * så lämnar du över ordet. Mottagarens svar kommer tillbaka på samma sätt i textstycken tills du får tecknet *. Då är det din tur igen.

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

Om Eniro 118 118

Tjänsten utförs av Eniro 118 118 AB under produktnamnet Texttelefoni. Eniro 118 118 är Sveriges största personliga söktjänst och tar emot miljontals förfrågningar varje år. Här kan man fråga efter privatpersoner, företag, myndigheter och organisationer. Framkoppling, informationen via sms samt karta och vägbeskrivning ingår i priset.

Eniro 118 118 AB erbjuder även tjänsterna 118 118 sms, Utlandsupplysning, 118 888 Autosvar, 118 118 Office, 118 118 Office Match samt Texttelefoni och Personlig väckning.

Mer information om Eniro 118 118 AB finns på www.eniro.se/118118

Om PTS

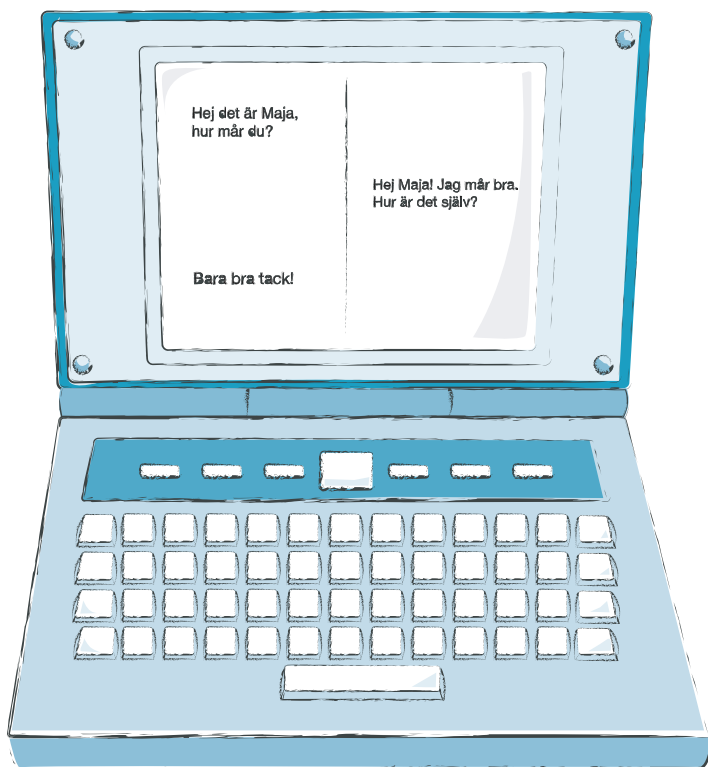
Post- och telestyrelsen, PTS, är den myndighet som bevakar områdena elektronisk kommunikation och post i Sverige. Begreppet elektronisk kommunikation innefattar telekommunikationer, IT och radio.

Tjänsten Texttelefoni är en nationell samhällstjänst som kravställs och upphandlas av Post- och telestyrelsen.

PTS har fyra övergripande mål:

- långsiktig konsumentnytta
- långsiktigt hållbar konkurrens
- effektivt resursutnyttjande
- säker kommunikation

Mer information om PTS finns på www.pts.se



En texttelefon består av en skrivterminal med tangentbord och bildskärm eller teckenfönster som ansluts till ett teleuttag tillsammans med en telefon. En dator med ett speciellt program och ett modem kan också fungera som en texttelefon.

Öppettider

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

Så här når du tjänsten

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)

Kontakta vår kundtjänst

Kundtjänsten är öppen på vardagar mellan 08.00 – 17.00.

Texttelefon: 020-600 690

Taltelefon: 020-11 84 73

SIP URI: kundtjanst@texttelefoni.se

E-post: texttelefoni@eniro.com

Fax: 020-36 46 57

Texttelefoni ökar möjligheten för personer som är döva, hörselskadade eller har talsvårigheter att kommunicera med dem som inte kan nås direkt med en texttelefon.