

Välkommen till Texttelefoni!



Handbok för användare av Texttelefoni.

Innehållsförteckning

Lite om texttelefonen	4
Texttelefon via Landstinget	
Fel på texttelefonen	
Priser	5
Vad kostar det att ringa via Texttelefoni?	
Telebolag och operatörer	
Vad kostar det att ringa via Internetportalen?	
Kostnad för fax och sms	
Hur ringer man?	6
Samtalsregler och symboler	
När du vill ringa till en taltelefon	
När du blir uppringd på din texttelefon	
Tala Direkt	
Höra Direkt	
Ringa via Internetportalen	10
Ringa som registrerad	
Ringa med telefonkort	
Vanliga frågor om Internetportalen	
Öppettider	14
Så här når du tjänsten	14
Tilläggstjänster	
Neutral förmedling	
Tystnadsplikt	
Om PTS	15
Om Eniro 118 118	15

Texttelefoni Texttelefoni är namnet på den tjänst som förmedlar samtal mellan personer som använder texttelefon och personer som använder vanlig telefon. Tjänsten ökar möjligheten för personer som är döva, hörselskadade eller har talsvårigheter att kommunicera med de delar av samhället som inte kan nås via en texttelefon. Denna tjänst kan även användas av personer som är dövblinda.





Texttelefoni i korthet

Tjänsten är alltid öppen, dygnet runt och året om. Samtal mellan användare av vanliga telefoner och texttelefoner förmedlas ordgrant och neutralt av telefonister (även till/från utlandet).

Telefonnumret till Texttelefoni är **90 160** om du ringer från en texttelefon och **90 165** om du ringer från en taltelefon (från mobiltelefon ska du slå valfritt riktnummer före 90 165).

Du som använder texttelefon kan också nå tjänsten via Internet vilket innebär att du inte behöver en texttelefon för att ringa till tjänsten. Läs mer på sidan 10.

Texttelefoni är en kostnadsfri tjänst. Du betalar som för ett automatiskt kopplat samtal enligt den taxa som gäller hos den teleoperatör du använder. Mer information om detta finns under "Vad kostar det att ringa Texttelefoni" på sidan 5.

Tjänsten utförs av Eniro 118 118 AB på uppdrag av kommunikationsmyndigheten PTS.

Lite om texttelefonen

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.

Texttelefoner finns i flera modeller från olika tillverkare. Det kan också vara en programvara som laddas ner i datorn eller en färdig webbklient.

Den som ringer från en texttelefon till en annan texttelefon gör det utan hjälp av förmedlingstjänsten. Man använder texttelefonen på samma sätt som en hörande använder en vanlig telefon. Texttelefoner kan i vissa detaljer skilja sig åt beroende på tillverkare och modell. Den som vill ha mer information om generella krav och tekniska lösningar kan vända sig till Hjälpmedelsinstitutet på texttelefon 08-759 66 30 eller taltelefon 08-620 17 00. Adressen till hemsidan är **www.hi.se**.

Texttelefon via Landstinget

Kontakta Hörcentralen på din ort för att få mer information om vilka hjälpmedel Landstinget erbjuder.

Fel på texttelefonen

Om du har problem med en texttelefon som du fått ordinerad kostnadsfritt ska du alltid kontakta den som levererat utrustningen.

Vad kostar det att ringa via Texttelefoni?

Förmedlingen som Texttelefoni erbjuder är alltid kostnadsfri. Du betalar som för ett automatiskt kopplat samtal enligt den taxa som gäller hos den teleoperatör du använder.

Tidmätning och debitering börjar först när texttelefonen och den vanliga telefonen fått kontakt.

Undantag: när man ringer 90 165 från mobiltelefon debiteras mobil-samtalstaxa från det att telefonisten på förmedlingstjänsten svarat.

Telebolag och operatörer

Du kan ringa texttelefonsamtal oavsett vilken teleoperatör du använder. Telefonisten på förmedlingstjänsten kan se vilken operatör du använder. Kostnaden för samtalet kommer på din telefonräkning.

Har du förval för dina samtal styrs anropet till förmedlingstjänsten via den teleoperatören. Texttelefonsamtalet kommer att använda samma operatör för uppkopplingen.

Du kan bli tillfrågad om vilken operatör du använder, om det inte klart skulle framgå för telefonisten.

Vad kostar det att ringa via Internetportalen?

Om du ringer med inloggning och lösenord så kostar samtalet som om du ringde från det telefonnummer du registrerat dig på. Om du ringer med ett förbetalt telefonkort så dras kostnaden från kortet enligt kortoperatörens taxa.

Kostnad för fax och sms

För att skicka sms och fax gäller följande priser:

sms: 1.60 kr/st*

fax: 5.00 kr/st*

*PTS subventionerar tjänsterna

Hur ringer man?

Samtalsregler och symboler för Texttelefoni

Symbolen * (stjärna) och ordet **KOM** används för att lämna över ordet: "Jag är klar, nu är det din tur".

Tre punkter . . . används när det till exempel är kö i en växel eller hos en kundtjänst. Man kan säga att . . . betyder **VÄNTA**.

Bokstäverna **KLSL** eller **KLART SLUT** används för att avsluta ett samtal.

Symbolen # används när du vill tala direkt i stället för att skriva på tangentbordet. Alternativet är att skriva ut **TALA DIREKT**.

@ (**Snabel-a**) används i e-postadresser.

Alla texttelefoner har inte @ -tecknet. Man kan då skriva È eller (a) i stället. På äldre texttelefoner kommer @ ut som É eftersom dessa tecken ligger på samma kod.

För att det ska vara lättare att läsa på skärmen skriver telefonisten med "STORA BOKSTÄVER" och texttelefonanvändaren med "små bokstäver", eller tvärtom.



Texttelefoni steg för steg

– När du vill ringa till en taltelefon

1. Om du vill ringa från en texttelefon till en taltelefon slår du **90 160**. Du kommer då till en telefonist på Texttelefoni som sitter i Norrköping eller Sundsvall.
2. Skriv in det telefonnummer du vill ringa till. Skriv gärna namnet på den du söker eller avdelning/anknytning som du vill ha kontakt med. Avsluta med tecknet * . Det betyder att du har skrivit klart och att du lämnar över ordet till telefonisten.
3. Telefonisten svarar med att presentera sig, till exempel **ANNA SUNDSVALL** eller **KARIN NORRKÖPING**, och ber dig **VÄNTA**.
4. Telefonisten ringer nu upp det nummer du angivit.
5. När telefonisten fått svar skriver hon **KONTAKT MED NN***. Tecknet * visar att det är din tur och samtalet kan börja. Varje gång du är klar och vill lämna över ordet skriver du * .
6. Sedan löper samtalet på. Telefonisten läser upp texten du skriver för den hörande och skriver ner vad den hörande säger till dig. Förmedlingen sker ordagrant och i en neutral ton.
7. När du vill avsluta samtalet skriver du **KLSL*** . **KLSL** betyder **KLART SLUT**. Vänta till telefonisten också har skrivit **KLSL** innan du kopplar ner samtalet.

Texttelefoni steg för steg

– När du blir uppringd på din texttelefon

1. Om du blir uppringd av Texttelefoni så svara på din texttelefon med att skriva ditt namn eller telefonnummer följt av tecknet * .
2. Telefonisten svarar **HEJ TEXTTELEFONI NORRKÖPING** eller **SUNDSVALL DET KOMMER SAMTAL, VÄNTA**.
3. Den som ringer till dig startar sedan samtalet och telefonisten skriver ordagrant ner det han eller hon säger. När personen talat

klart säger han/hon **"KOM"**. Telefonisten skriver tecknet * och lämnar över till dig att svara.

4. Du svarar och avslutar med * och sedan löper samtalet på och avslutas med **KLSL** som beskrivet ovan.

Beskrivning av funktionerna Tala Direkt och Höra Direkt

Tala Direkt

1. Om du vill tala själv så meddelar du telefonisten med tecknet # eller skriv ut **TALA DIREKT**.
2. Börja inte tala förrän telefonisten har skrivit **KONTAKT MED NN***
3. När du "lyft luren" och trafiklampan slocknar bör du vänta några sekunder innan du börjar tala. Risken finns annars att mottagaren inte hinner uppfatta allt du säger.
4. Nu kan du börja tala. När du talat färdigt säger du ordet "KOM" och "lägger på luren" eller motsvarande, beroende på vilken typ av texttelefon du har.
5. Du får nu svaret skrivet tillbaka på bildskärmen/teckenfönstret.

Höra Direkt

1. När du fått kontakt med telefonisten skriv att du vill **HÖRA DIREKT**.
2. Telefonisten skriver **KONTAKT MED NN ***. Du börjar samtalet med att skriva på skärmen och avslutar med tecknet * .
3. "Lyft" sedan "luren" för att höra.
4. När den hörande talat färdigt säger hon eller han ordet "KOM" och då "lägger du på luren". När trafiklampan tänds är texttelefonen åter inkopplad och då kan du börja skriva igen.

Ringa Texttelefoni via Internetportalen

Om du inte har tillgång till en texttelefon kan du ändå ringa till en vanlig telefon via Texttelefoni från en dator med Internetuppkoppling. Det spelar ingen roll var du är, i Sverige eller utomlands. Det är enkelt att använda när du till exempel är ute och reser.

För att ringa via Internet finns det två alternativ. Ett är att du registrerar dig med ett fast telefonnummer i Sverige och får inloggningsuppgifter och lösenord av oss.

Eller så köper du ett telefonkort som går att använda i Sverige. Då behöver du varken vara registrerad användare eller ha något lösenord.



Ringa som registrerad

Du registrerar dig på www.texttelefoni.se. Det krävs att du har ett fast telefonabonnemang i Sverige, där du sedan betalar dina samtal. Du ska också ange vilken teleoperatör du ringer med. Kostnaden kommer på telefonräkningen.

Inom tre arbetsdagar får du ett lösenord per post till den adress som är kopplad till telefonnumret du registrerat. När du ska ringa första gången loggar du in med ditt användarnamn och det lösenord du fått av oss. Sedan bör du byta till ett personligt lösenord. Det är en säkerhetsåtgärd som försvårar för obehöriga att använda ditt konto.

Det går inte att registrera ett mobilabonnemang, ett hemligt nummer eller ett 020-nummer av debiteringsskäl.

Ringa med telefonkort

Om du köper ett förbetalt telefonkort behövs ingen registrering och kostnaden för samtalen dras direkt från kortet. Telefonkort kan bland annat köpas i Pressbyrå och på bensinstationer samt via Internet. Kortet är ofta ersatt av ett kvitto som innehåller information, nummer och koder.

På PTS hemsida kan du läsa om telefonkort och hur de fungerar. Där finns också information om olika telefonkortsföretag och länkar till deras respektive hemsidor. Gå in på www.pts.se och välj rubriken **Tele** och sedan **Telefonkort**.

När du skall ringa med telefonkort går du in på Internetportalen via www.texttelefoni.se och väljer **Ringa med Telefonkort**. Här skriver du in kortets accessnummer, som måste vara ett svenskt 020-nummer, plus den PIN-kod som står på kortet eller kvittot. Sedan skriver du in det telefonnummer du vill ringa. Du anger också om du söker en viss person, anknytning eller avdelning. När det är ifyllt klickar du på **Ring telefonist**.

Telefonisten ringer upp det telefonnummer du önskat. Vid uppkopplingen får du besked om hur lång samtalstid som finns kvar på telefonkortet. När numret svarar börjar pengarna dras från kortet. Förmedling av samtalet sker sedan i vanlig ordning.



Vanliga frågor om att ringa via Internetportalen

Hur fungerar det?

Från Internetportalen kan du ringa till en taltelefon på samma sätt som du gör från en texttelefon. Telefonisten kan också hjälpa till att skicka sms eller fax. Det går inte att ringa till en texttelefon och du kan inte heller ta emot samtal. **Tala Direkt** och **Höra Direkt** fungerar inte.

När du ringer via Internet behöver du ha ett Java-program nedladdat i din dator för att det ska fungera. Java kan du ladda ner via <http://www.java.com>.

Vad kostar det?

Om du är registrerad så kostar samtalet som om du ringde från en texttelefon. Om du ringer med telefonkort så dras kostnaden direkt från kortet.

Hur ändrar jag mina uppgifter?

Om du vill ändra dina uppgifter, till exempel om du flyttar eller byter teleoperatör, så kontaktar du vår kundtjänst.

Vad är "texttelefon" respektive "chat"?

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 av någon anledning inte fungerar kan du välja "chat" i stället. "Chat" innebär att du växlar mellan två fönster, ett där du skriver och ett annat där du ser mottagarens svar.

Du skriver en text på högst 160 tecken som du skickar iväg till telefonisten med sänd-tangenten. Du kan skriva flera textstycken på max 160 tecken efter varandra och först när du skriver tecknet * så lämnar telefonisten över till mottagaren att svara. Mottagarens svar kommer tillbaka på samma sätt i textstycken tills du får tecknet *. Då är det din tur igen.

Öppettider

Tjänsten är öppen dygnet runt varje dag året om.

Så här når du tjänsten

Du som har texttelefon ringer **90 160**.

Har du tillgång till dator med Internetuppkoppling kan du nå tjänsten från **www.texttelefoni.se** oavsett var i världen du befinner dig.

Du som vill ringa till en texttelefon från en taltelefon ringer **90 165**.

Ringer du från en mobiltelefon måste du slå ett valfritt riktnummer före, till exempel **08 - 90 165**.

Det går också att nå tjänsten via fax på **020 - 91 60 70**.

För att nå tjänsten från utlandet måste du slå utlandsprefix (här markerat med +), därefter Sveriges landsnummer 46 och sedan riktnummer 8 plus numret till Texttelefoni 90 160 eller 90 165 plus två extra nollor på slutet. Hela numret blir då **+46 8 90 160 00** eller **+46 8 90 165 00**.

Tilläggstjänster

Du kan mot en extra kostnad skicka sms och fax via telefonisten.

Neutral förmedling

Innehållet i samtalen förmedlas ordagrant och på ett neutralt sätt. Telefonisten 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 PTS

Förmedlingstjänsten för texttelefoni är en nationell samhällstjänst som krävs och upphandlas av Kommunikationsmyndigheten PTS. Mer information om de tjänster och försök som PTS driver finns på **www.pts.se** under rubriken Funktionshinder.

Om Eniro 118 118

Tjänsten utförs av Eniro 118 118 AB under produktnamnet Texttelefoni.

Eniro 118 118 är Sveriges största personliga söktjänst. 118 118 tar emot miljontals förfrågningar per år. Här hittar man privatpersoner, företag, myndigheter och organisationer. Framkoppling, informationen via sms samt karta och vägbeskrivning ingår i priset.

Eniro 118 118 erbjuder även tjänsterna 118 118 sms, Utlandsupplysning, Eniro Vem Ringer, 118 8 88 Autosvar, 118 118 Office samt Texttelefoni och Personlig väckning.

Mer information om Eniro 118 118 AB finns på **www.118118.se**
Mer information om Texttelefoni finns på **www.texttelefoni.se**

Kontakta vår kundtjänst

Kundtjänsten är öppen på vardagar
mellan kl. 08.00 - 16.00.

Texttelefon: 026 – 10 84 73

Taltelefon: 020 – 11 84 73

E-post: texttelefoni@eniro118118.se

Fax: 020 - 36 46 57

Nyheter och aktuell information om
Texttelefoni hittar du på **www.texttelefoni.se**.

texttelefoni.se