



# Texttelefoni.se

En inkluderande telefonitjänst från PTS

Informationsbroschyr  
och användarmanual

*Tjänsten [Texttelefoni.se](http://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 texttelefon.....	8
Tjänstens webbapp.....	12
Tjänstens mobilapp.....	20
Funktionerna Tala direkt och Höra direkt.....	26
Att ringa nödsamtal till SOS Alarm 112.....	28
Allmän information.....	30
Öppettider .....	32
Kontakta oss .....	32

# 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 texttelefon, en mobilapp eller via webbapp. 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, analog texttelefon, digital texttelefon, mobilapp eller via tjänstens webbfunktion.

## **Vart kan jag ringa?**

Du ringer helt kostnadsfritt via Texttelefoni.se. 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 Samres som behandlar dina personuppgifter. Mer information om hur vi behandlar personuppgifter finns på vår hemsida [www.texttelefoni.se](http://www.texttelefoni.se) under rubriken "Personuppgiftsbehandling".

## GÖR SÅ HÄR!

# 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 vilket telefonnummer eller vilken SIP-adress som du vill ringa till. Digitala texttelefoner använder en SIP-adress istället för telefonnummer. 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 vilket telefonnummer eller vilken SIP-adress du vill ringa till.
4. Förmedlaren ringer upp telefonnumret eller SIP-adressen. När samtalet besvarats berättar förmedlaren det för dig och avslutar med ordet **kom**.
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 upp någon via Texttelefoni.se från en texttelefon

En texttelefon är en enhet med möjlighet till realtidstext och ljud. Det finns analoga och digitala texttelefoner. Skillnaden är att de analoga texttelefonerna ansluter via det fasta telefonnätet medan de digitala ansluter via en internetuppkoppling. Digitala texttelefoner använder en SIP-adress istället för telefonnummer. En SIP-adress ser ut ungefär som en e-postadress.

## Att ringa från en analog texttelefon

1. Ring 020-600 600 med din analoga texttelefon.
2. En förmedlare besvarar samtalet genom att skriva **VÄLKOMMEN TILL TEXTTELEFONI.SE, DU ÄR I KONTAKT MED \_\***
3. Du som ringer skriver bara med små bokstäver och förmedlaren använder bara stora bokstäver för att göra det enklare att skilja mellan texterna. 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 **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.
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.

## Att ringa från en digital texttelefon

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. Du skriver bara med små bokstäver och förmedlaren använder bara stora bokstäver för att göra det enklare att skilja mellan texterna. 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 **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.
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.

## Att ringa från en totalkonversationsenhet

1. Ring till **texttelefon@texttelefoni.se** från din texttelefon.
2. En förmedlare besvarar samtalet genom att säga:  
**VÄLKOMMEN TILL TEXTTELEFONI.SE, DU ÄR I**

## KONTAKT MED \_ \*

3. Du skriver bara med små bokstäver och förmedlaren använder bara stora bokstäver för att göra det enklare att skilja mellan texterna. 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 **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](http://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.

GÖR SÅ HÄR!

# Tjänstens webbapp

För att ringa via Texttelefoni.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.texttelefoni.se](http://www.texttelefoni.se)

Starta webbappen genom att skriva in **kund.texttelefoni.se** direkt i webbläsaren, eller genom att gå till [www.texttelefoni.se](http://www.texttelefoni.se) och klicka på **Ring med webbappen**.



Bild 1: Startsidan på Texttelefoni.se



Bild 2: Webbappens inloggningssida

## Registrera dig som användare för webbappen

Om du klickar på **Vill du registrera dig?** 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 **Skicka**. 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 \*

Ja, jag har läst informationen om behandling av personuppgifter och accepterar villkoren för detta

Jag är inte en robot  reCAPTCHA  
Säkra dina - Villkor

Skicka

Bild 3: Webbappens registreringsida

# Att använda webbappen

När du öppnar webbappen hamnar du under fliken **Ring**. På sidan 16 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

## Växla kontrast

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



Bild 5: Inställningen för ökad kontrast, Mörkt tema, är påslaget

# 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. Du skriver bara med små bokstäver och förmedlaren använder bara stora bokstäver för att göra det enklare att skilja mellan texterna. Det går bra att be förmedlaren anpassa texten, till exempel 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 kundtjänst

## Kundtjänst

Genom att trycka på denna ikon ringer du ett samtal till Texttelefoni.se:s kundtjänst, där du kan få information om Texttelefoni.se, framföra synpunkter eller önskemål om tjänsten.



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.

# 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**.

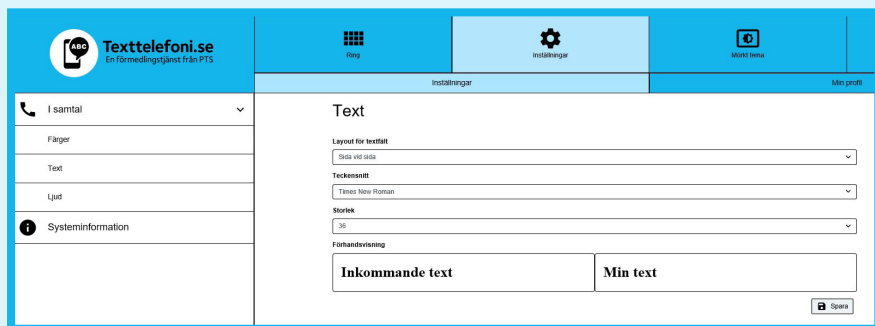


Bild 6: Webbappens inställningspanel

## Systeminformation

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

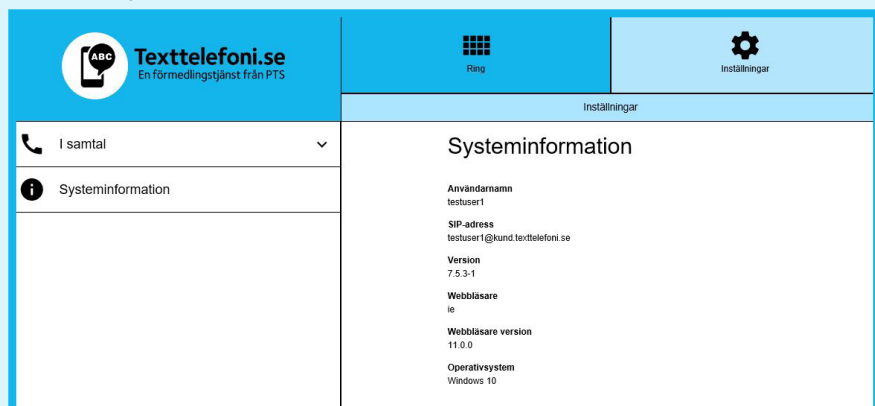


Bild 7: Systeminformation

# 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](http://www.texttelefoni.se) under meny "På jobbet".

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 12-14 finns en instruktion för hur du registrerar dig för webbappen och mobilappen via hemsidan [www.texttelefoni.se](http://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.

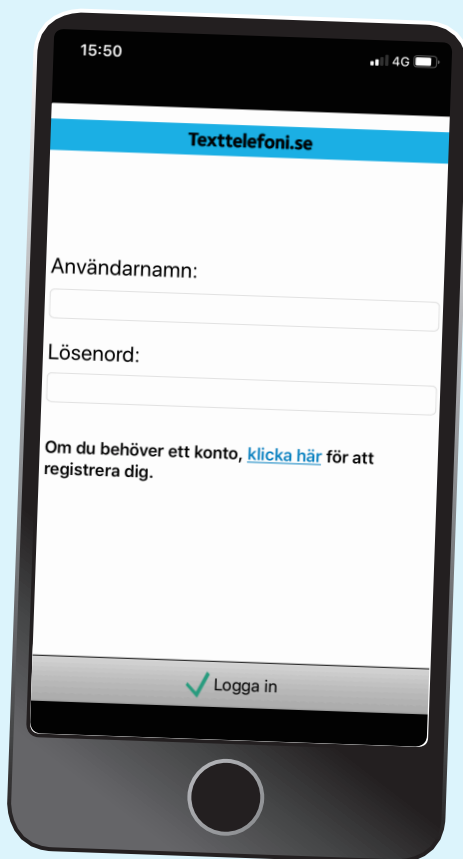


Bild 8: Mobilappens inloggningssida.

# Mobilappens menyer och inställningar

Mobilappens startmeny har  
samma ikoner som webbappen.

Längst ned till höger på  
startmenyn finns mobilappens  
inställningsmeny.

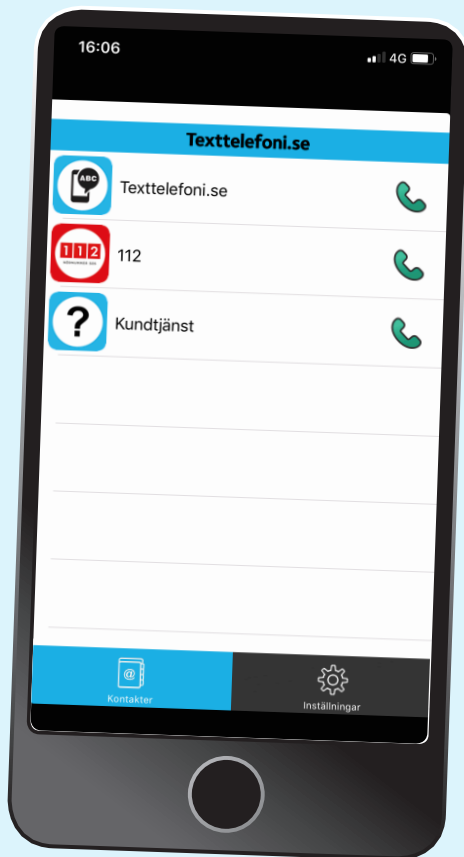
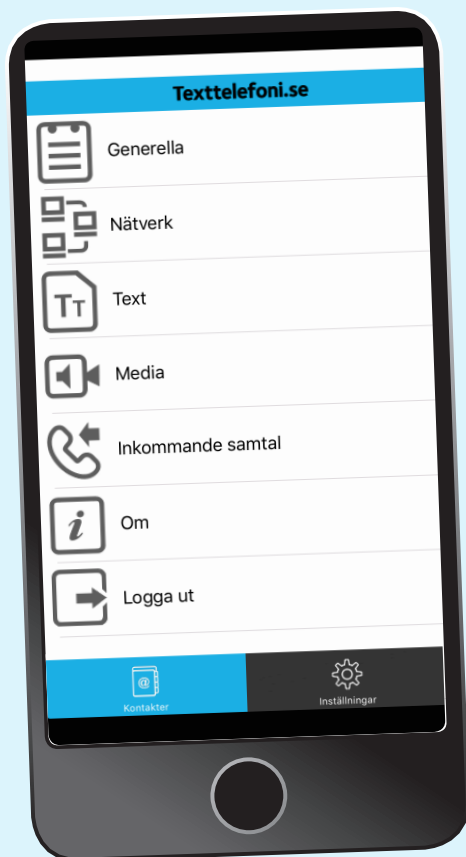


Bild 9: Startmenyn i  
mobilappen

Bild 10: Mobilappens  
inställningsmeny

## Generella inställningar

### Nätverk

Här ändrar du inställningar för nätverket. Det är bra om **Stun** är valt. Då är det lättare för appen att ta sig igenom brandväggar.

### Text

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

### Media

Här väljer du om **ljud** skall användas i samtalen samt **ekoreducering** och **automatisk anpassad ljudnivå** för ökad ljudkvalitet. Dessa inställningar är valda som standard vid nyinstallation.

### Inkommande samtal

Här väljer du om du vill ha en blinkande ljussignal via kamerablixten på din mobila enhet vid inkommande samtal (om sådan finns).

### Om

Här ser du information om ditt användarnamn, SIP-adress, SIP registreraradress och mobilappens version.

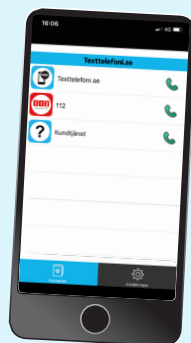
### Logga ut

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 webben.

Följ instruktionerna på sidan 16-17.



Ring valfri mottagare

## Texttelfoni.se

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



Ring kundtjänst

## Kundtjänst

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



Ring nödnumret 112

## 112

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



Bild 11: Så här ser det ut i mobilappen när du ringer upp förmedlingstjänsten på Texttelefoni.se

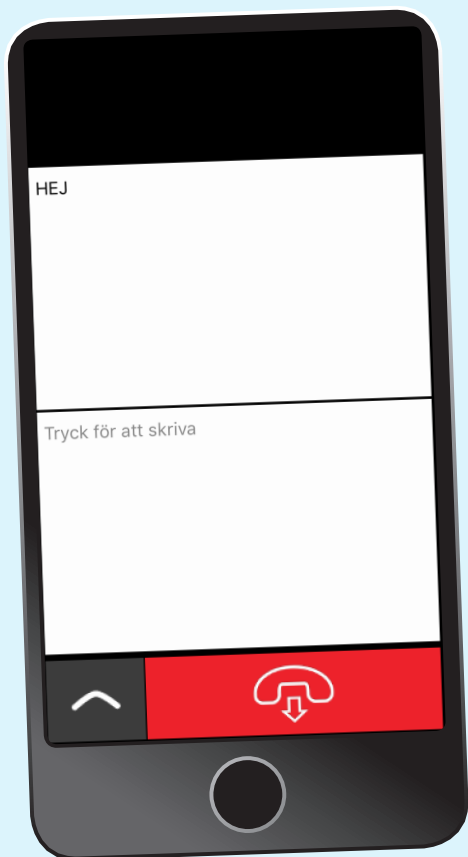
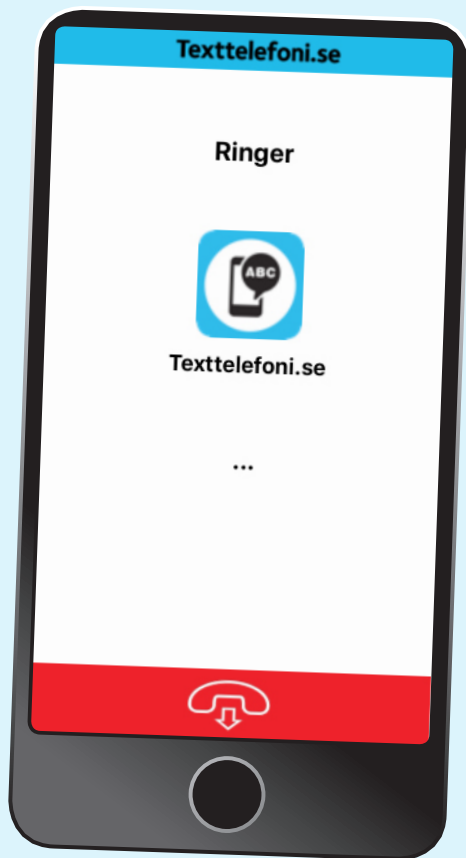


Bild 12: Så här ser det ut i mobilappen när du har kommit fram till Texttelefoni.se och samtalet kan starta.

# Funktionerna Tala direkt och Höra direkt

*Du kan använda funktionerna Tala direkt och Höra direkt oavsett om du ringer från telefon, analog texttelefon, digital texttelefon, mobilappen eller webbappen.*

## 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.

På analoga texttelefoner måste du trycka på en särskild knapp för att ljudet skall komma fram. Gör en liten paus innan du börjar tala, eftersom det tar några sekunder att slå om från text till ljud för

förmedlaren.

Om du som talande och hörande ringer via tjänsten från en vanlig telefon till någon som använder funktionen **Tala direkt**, så är det viktigt att vänta med att börja tala tills förmedlaren har sagt **kom** och slagit om till text igen. Ibland kan det höras som ett litet klickljud. Sedan skriver förmedlaren ned det du säger ordagrant, precis som vanligt.

## 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.

När du ringer från en analog telefon och skrivit det du vill framföra väntar förmedlaren tills du lyfter luren för att kunna lyssna, innan ordet lämnas över till mottagaren. Vänta på ordet **kom** innan du börjar skriva igen.

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

# Att ringa nödsamtal till SOS Alarm 112

## Med en analog texttelefon

1. Ring 019-760 69 05. 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.

## 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.

## Med tjänstens webbapp eller mobilapp

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.

## 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 analog eller 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 Samres 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 så kontakta gärna vår kundtjänst.

## Öppettider

Kundtjänst har öppet helgfria vardagar klockan 08:00–16:00.

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](mailto:kundtjanst@texttelefoni.se)

Texttelefon: 020-600 690

Telefon: 020-11 84 73

SIP-adress: [kundtjanst@texttelefoni.se](mailto:kundtjanst@texttelefoni.se)

Fax: 020-36 46 57

Facebook: <https://www.facebook.com/Texttelefoni.se>



# Öppettider

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

## Kontakta oss

**Från texttelefon:** 020-600 600

**Från telefon:** 020-600 650

**SIP:** texttelefon@texttelefoni.se

**Från utlandet:** +46 776 600 600 (texttelefon)

+46 776 600 650 (telefon)

[www.texttelefoni.se](http://www.texttelefoni.se)



# Texttelefoni.se

En inkluderande telefoni-tjänst från PTS