

Регламент работы «горячей линии» РТРС

Операторы консультируют граждан о способах приёма цифрового эфирного телевидения, объясняют, как правильно выбрать и подключить приемное оборудование для ЦЭТВ, принимают обращения о качестве цифрового эфирного сигнала. Звонок по России **бесплатный**, линия работает **круглосуточно**.

Вопросы вне компетенции РТРС, поступающие на федеральную горячую линию и рекомендуемые для передачи на горячую линию региона:

- Консультации по мерам адресной поддержки социально-незащищенных;
- От граждан, не попадающих в зону охвата ЦЭТВ (обеспечение спутниковым приемным оборудованием – заявки на подключение);
- От граждан, которым нужна помощь волонтеров по настройке и подключению ЦЭТВ.

Вопросы, относящиеся к компетенции РТРС, которые могут поступать на региональную горячую линию и можно рассматривать их переадресацию на федеральную для разгрузки региональных операторов:

- Вопросы от телезрителей, которые уже смотрят ЦЭТВ или приняли решение о переходе (настройка приемников, проблемы с приемом, вызванные работами на объектах и т.д.);
- «Первичные» вопросы неинформированной аудитории (о преимуществах ЦЭТВ, о составе мультиплексов, о необходимом приемном оборудовании).

Переадресация звонков

- Есть возможность переадресации вызовов регионального значения с горячей линии РТРС на выделенный номер региона;
- С регионального номера есть возможность передавать звонки на горячую линию РТРС (о выборе/настройке оборудования для приема ЦЭТВ и о качестве цифрового эфирного сигнала);
- Технические требования к организации переадресации - в Приложении.

Технические требования для переадресации вызовов

Технические требования для настройки переадресации вызовов с горячей линии РТРС на регион

- Подключение к АТС региона посредством IPsec site-to-site VPN напрямую на АТС;
Для этого необходимо прислать настройки VPN (IP адрес, алгоритмы шифрования, Pre-Shared Key (либо иной ключ), маршрутизируемые сети), в ответ горячая линия РТРС пришлет свои;
Настройка выполняется как со стороны горячей линии РТРС, так и со стороны региона, поэтому сроки зависят не только от РТРС и варьируются от 1-го дня до недели;
- Если есть виртуальная АТС (например, арендованная), к ней можно подключиться через интернет. В таком случае горячей линии РТРС необходимо, чтобы регион направил ее IP, логин/пароль и на какой номер звонить.

Технические требования для настройки переадресации вызовов из региона на горячую линию РТРС

- Прямой перевод звонков из региона на номер горячей линии РТРС 8-800;
- Стоимость переадресации в данном случае будет покрываться за счет РТРС;
- Переадресация через виртуальную АТС региона.
За переадресованный звонок платит только телезритель (время разговора с регионом и время переадресованного звонка на горячую линию РТРС);
- Для горячей линии РТРС и для региона идет только расход интернет-трафика.