**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.