

# Сеть общего пользования



# Услуга Телефон

**Телефонная связь** (или телефония) – вид электросвязи, предназначенный для передачи голосового сигнала с использованием телефонных аппаратов

## Варианты предоставления телефонии:

1. Проводной телефон (медь или оптика)
2. DECT
3. БШПД



# Преимущества услуги

- **Качественная связь**

Качество фиксированной связи вне конкуренции по таким показателям, как стабильность (отсутствие прерываний соединения) и качество соединения (отсутствие помех, шумов, эха, прочих дефектов)

- **Бесплатный доступ к справочным службам**

В любой момент абонент может совершать бесплатные вызовы экстренных служб – 01, 02, 03, а также звонить в справочные службы оператора

- **Разнообразии тарифных планов**

Выбор тарифного плана для местных и внутризоновых звонков, в том числе и безлимитных тарифных планов позволит абоненту спланировать свои расходы на связь

- **Скидки на дальнюю связь**

У абонента есть возможность подобрать наиболее выгодный вариант тарификации дальней связи. Абонент может выбрать из нескольких операторов МГ/МН связи или воспользоваться услугой Эконом-телефония

- **Подключение других услуг на базе существующего телефонного кабеля**

Абонент может уменьшить количество проводов в квартире, подключив нужные ему услуги на уже существующий телефонный кабель. Имея домашний телефон, можно подключить Интернет и интерактивное телевидение.

## Юридические аспекты. Заключение договора

Для установки телефонного номера необходимо:

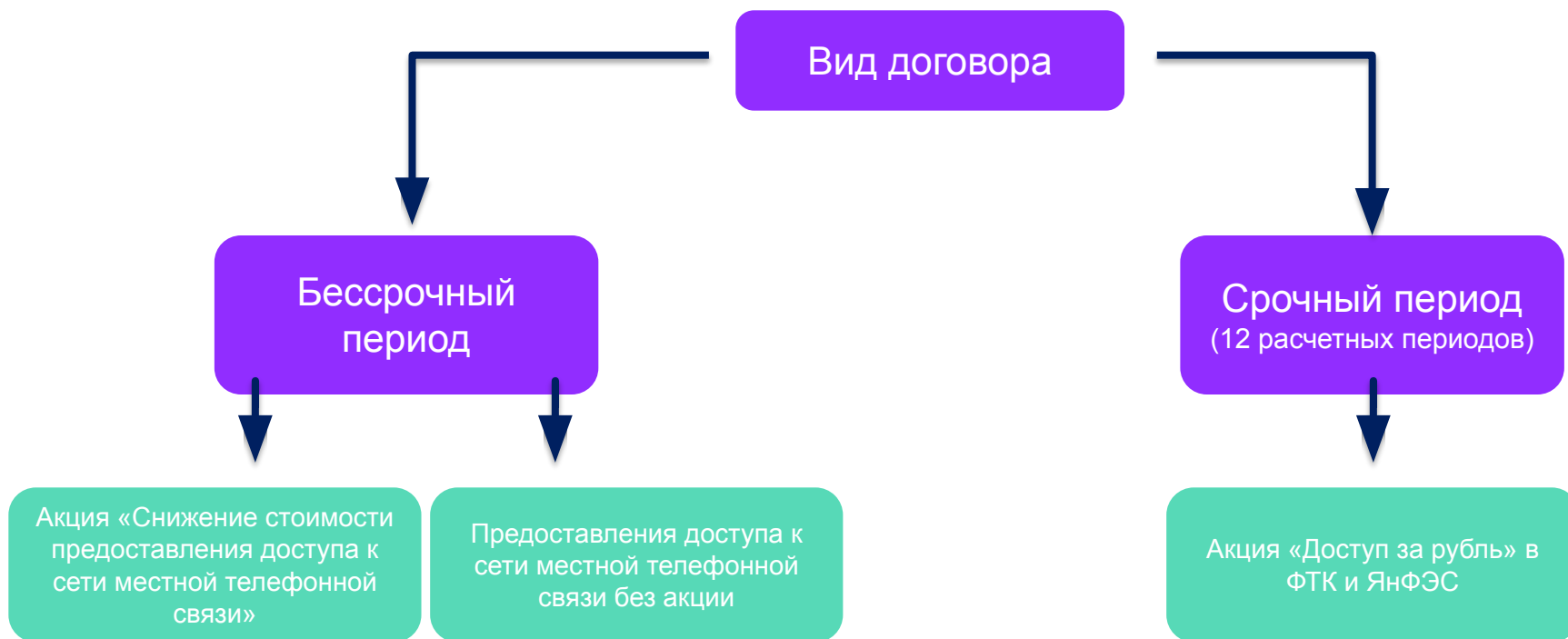
- Заявление на заключение договора на предоставление услуг электросвязи на имя Директора филиала
- Документ, удостоверяющий личность
- Копия документа, подтверждающая право владения /пользования помещением, в котором устанавливается телефон (свидетельство о государственной регистрации права собственности, договор социального найма)



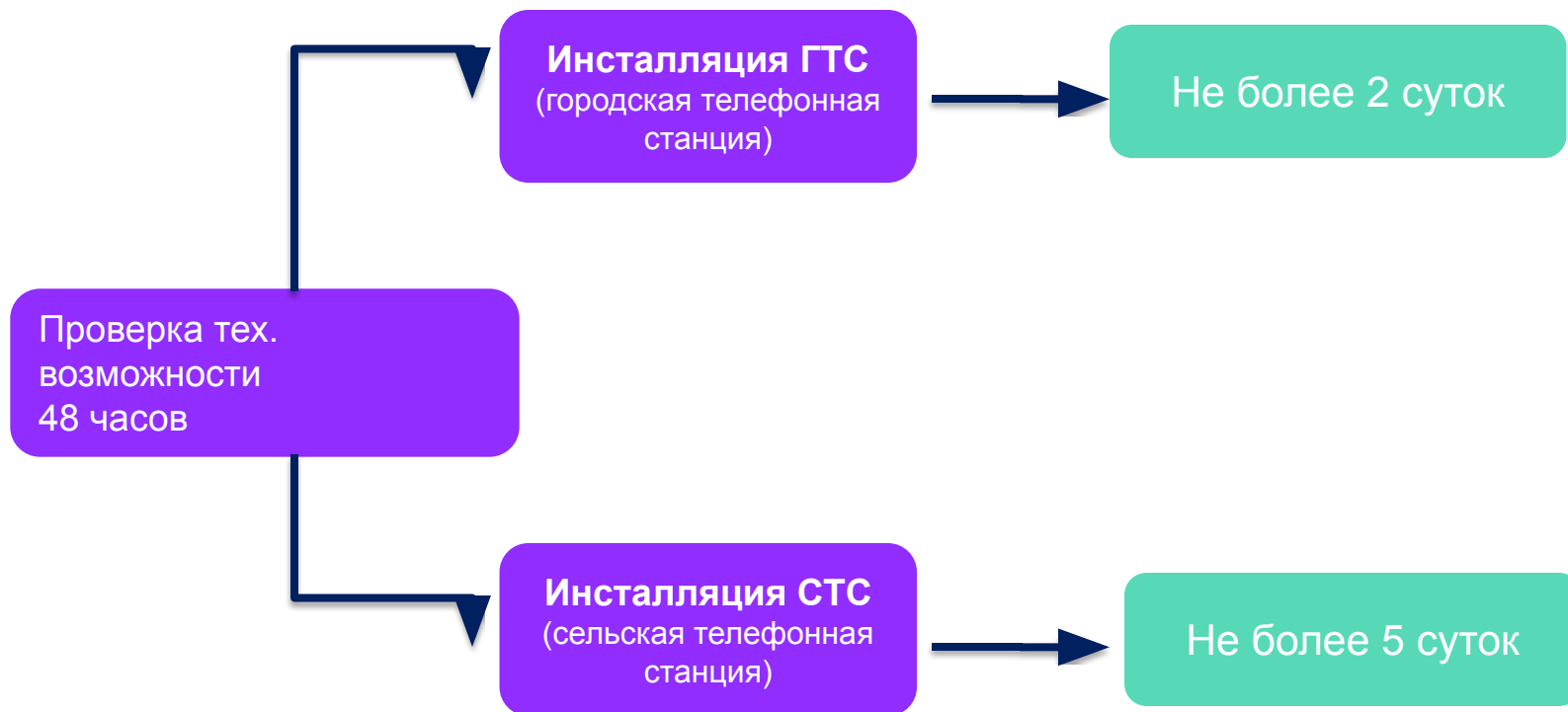
Заявку о проверке тех. возможности можно оставить:

- В ЦПО
- Звонок в ЕКЦ 8-800-1000-800
- На сайте [www.rt.ru](http://www.rt.ru)

# Виды договоров



## Проверка тех. возможности и сроки инсталляции услуги



Формат абонентского номера:

ABC (x1x2x3-x4x5-x6x7) при 7-значной нумерации местной телефонной сети  
ABCx1 (x2x3-x4x5-x6x7) при 6-значной нумерации местной телефонной сети  
ABCx1x2 (x3-x4x5-x6x7) при 5-значной нумерации местной телефонной сети

## Номер телефона

При заключении договора на услугу Домашний телефон, абоненту предоставляются номер телефон.

Формат номера с кодом зависит от филиала электросвязи (региона) :

352\*\*\*\*\* — КФЭС

343\*\*\*\*\* — ЕФЭС

342\*\*\*\*\* — ПФЭС

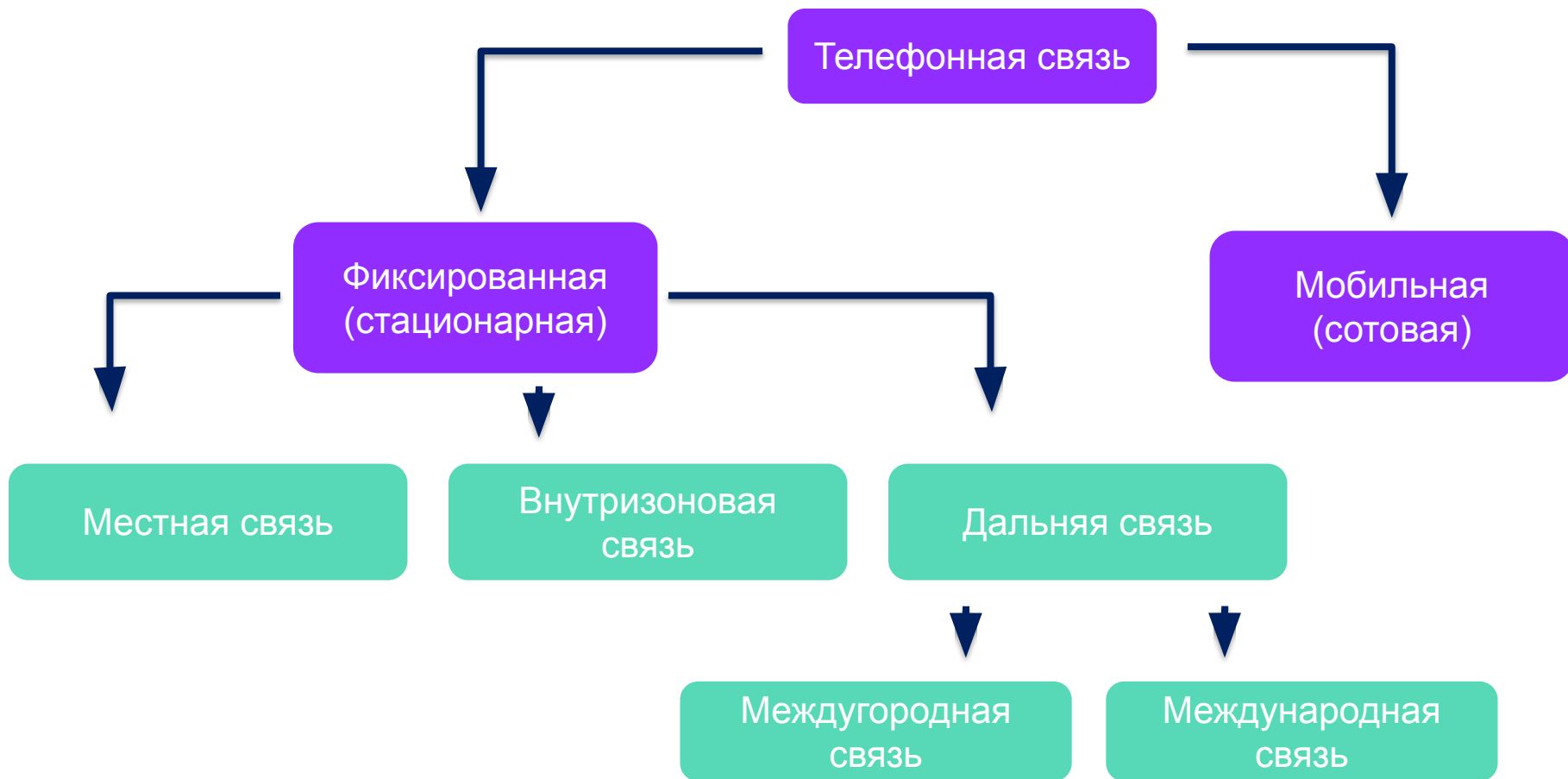
351\*\*\*\*\* — ЧФЭС

345\*\*\*\*\* — ТФЭС

346\*\*\*\*\* — ХМФЭС

349\*\*\*\*\* — ЯНФЭС

# Виды телефонной связи





## Виды связи. Местная связь

**Местная связь** - телефонное соединение между клиентами, подключенными к сети местной телефонной связи и находящимися в пределах одного населенного пункта.

Набор номера может осуществляться без кода города



## Тарификация. Местная связь

### Тарифные планы:

- Абонентский (Безлимитный, с СПУС)
- Абонентский (без СПУС)
- Повременный
- Комбинированный
- Дополнительный (Социальный)
- Выходной
- Безлимитная Россия
- Ветеран

# Дополнительные виды обслуживания

**ДВО** – современные дополнительные услуги для абонентов цифровых станций

Для использования услуги требуется:

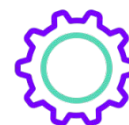
Кнопочный телефонный аппарат с функцией «тонального набора» (кнопка Tone)



Подключение услуги ДВО через ЕКЦ/ЦПО



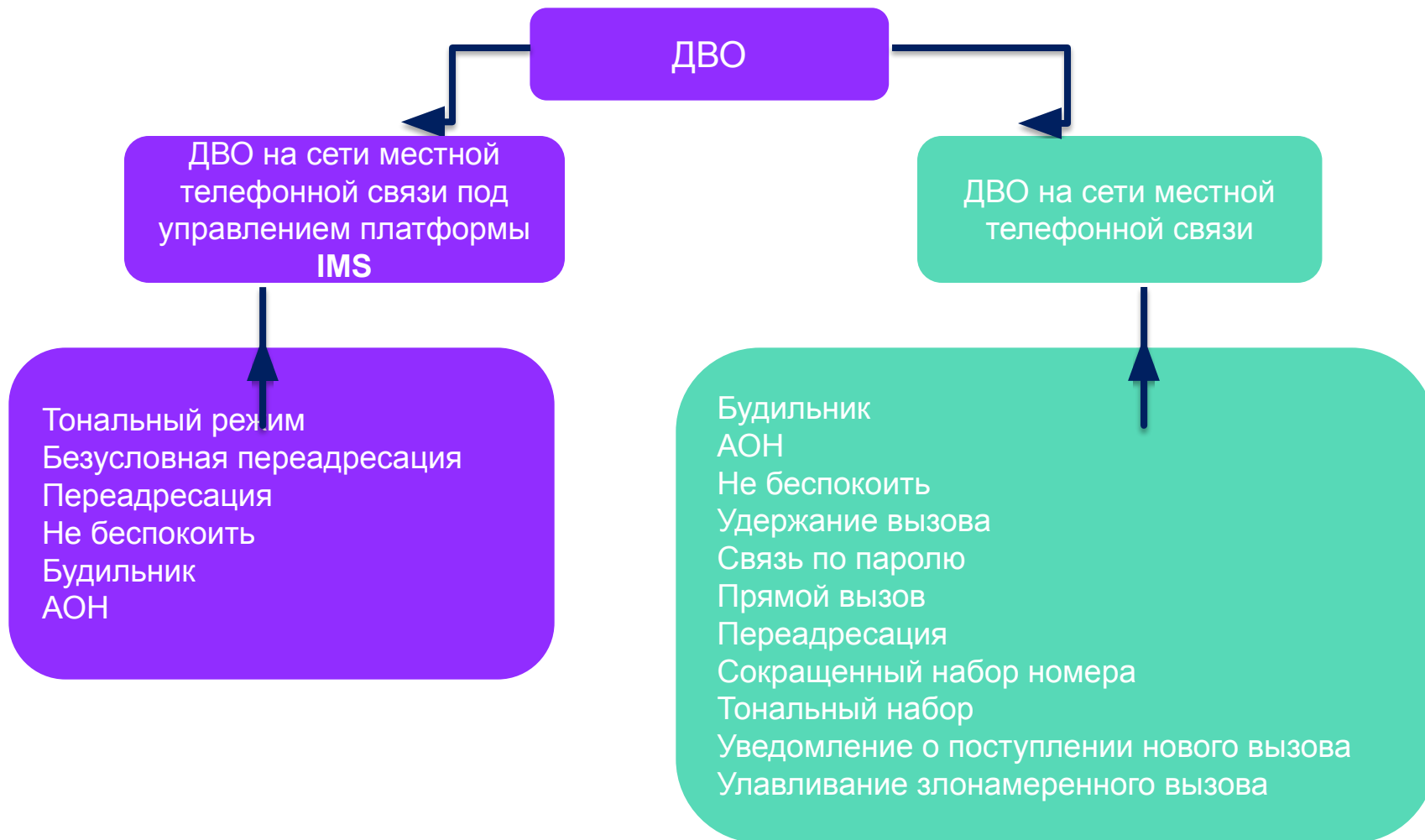
Активация услуги ДВО на станции в течение **3 рабочих дней**



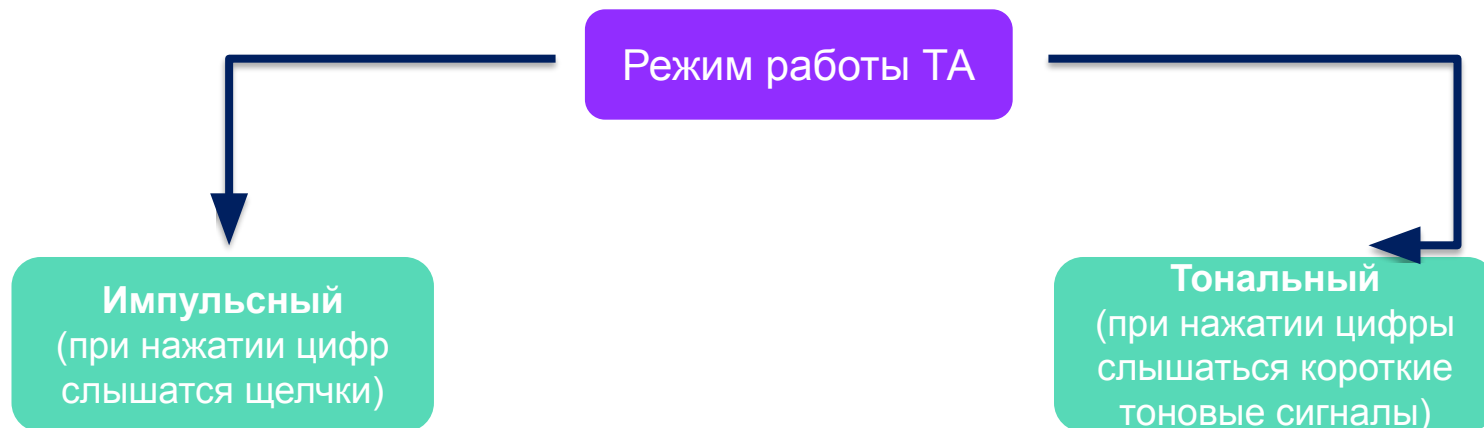
Активация услуги на телефонном аппарате



# Виды ДВО



## ДВО. Режим работы телефонного аппарат (ТА)



Способы перевода ТА в тональный режим:

1. Нажать на аппарате кнопку \* - это самый простой способ перевода аппарата в тональный режим.
2. Найти на аппарате кнопки "P" и "T" (они могут быть сбоку аппарата или снизу).

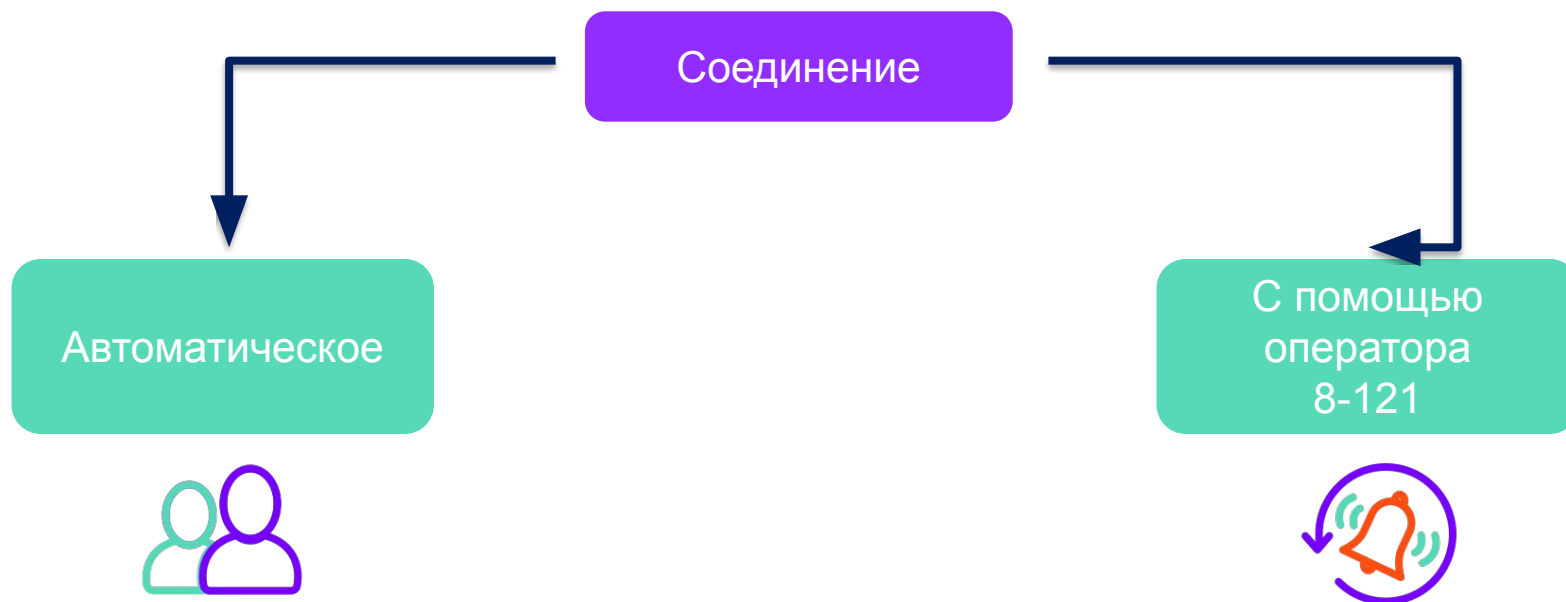
Если оба способа не помогли, рекомендуем клиенту изучить инструкцию к ТА

## Виды связи. Внутризональная связь

**Внутризональная связь** - телефонное соединение между клиентами, подключенными к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации. Набор номера осуществляется с помощью «8» и кода города



## Установка соединения. Внутрizonовая связь



# Тарификация. Внутрizonовая связь

Поминутная тарификация\* в зависимости от удаленности

- до 100 км
- от 101 до 600 км
- от 601 до 1200 км

\*более подробную информацию по тарифам можно уточнить по номеру 8-141



Тарифные планы:

- Семейные разговоры:  
Окружные/областные/краевые разговоры  
Любые мобильные разговоры
- Любимая сеть
- Безлимитная Россия
- Долгие разговоры
- Ветеран



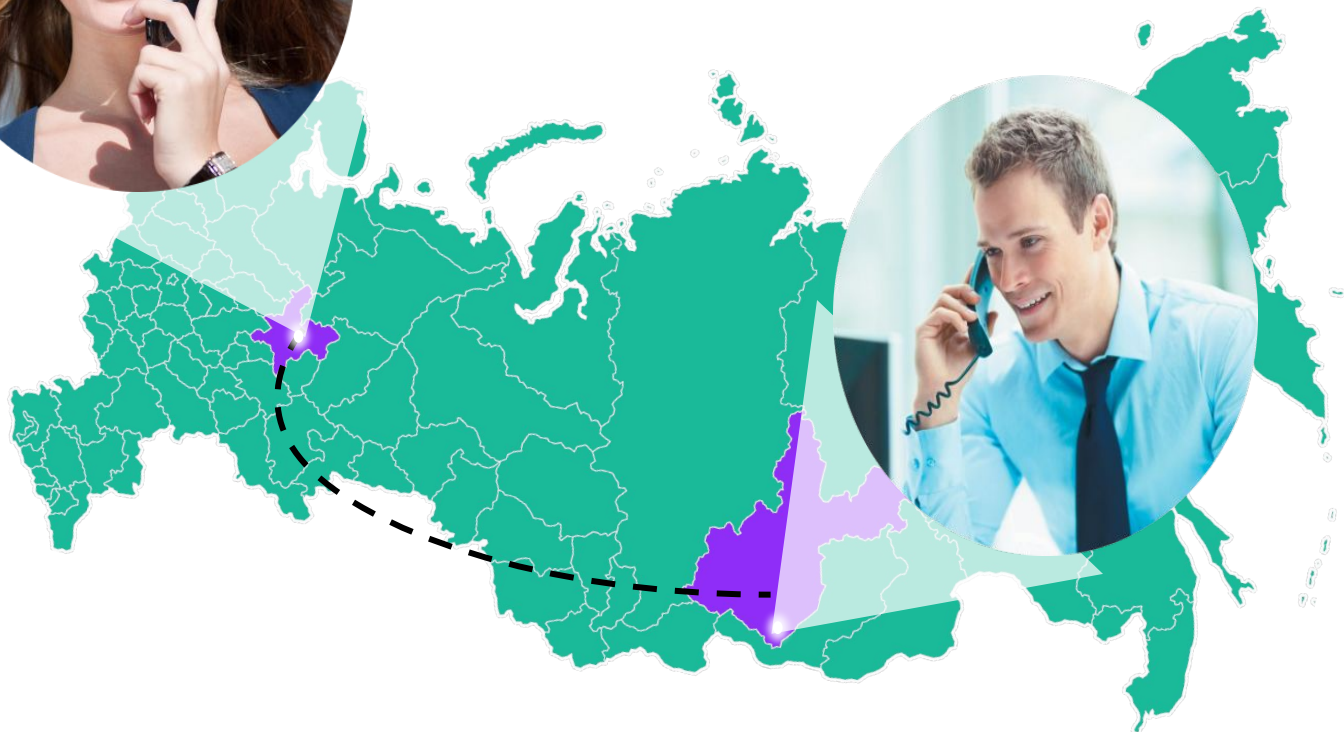


# Дальняя связь



## Виды связи. Междугородная связь

**Междугородная связь** - телефонное соединение между клиентами, находящимися на территории разных субъектов Российской Федерации  
Набор номера осуществляется с помощью «8» и кода города



# Тарификация. Междугородная связь

## Тарифные планы:

- Безлимитная Россия
- Долгие разговоры
- Базовый
- Ветеран



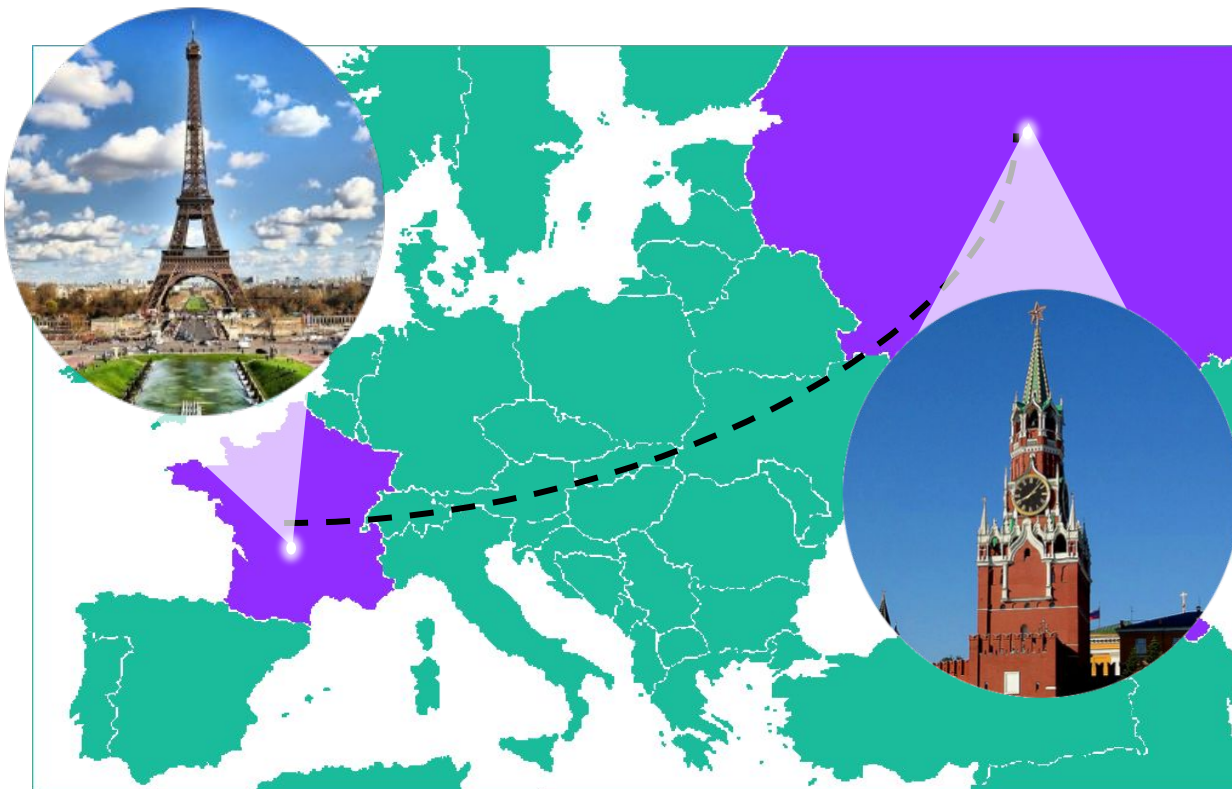
## Тарифные опции:

- 15 минут ВЗ + 15 минут МГ
- 30 минут ВЗ + 30 минут МГ
- Любимый межгород
- Ноль внутри сети 2016



# Виды связи. Международная связь

**Международная связь** - телефонное соединение клиента за пределы Российской Федерации  
Набор номера осуществляется с помощью «8 – 10» и кода страны



# Тарификация. Международная связь

## Тарифные планы:

- Долгие разговоры
- Базовый
- Ветеран

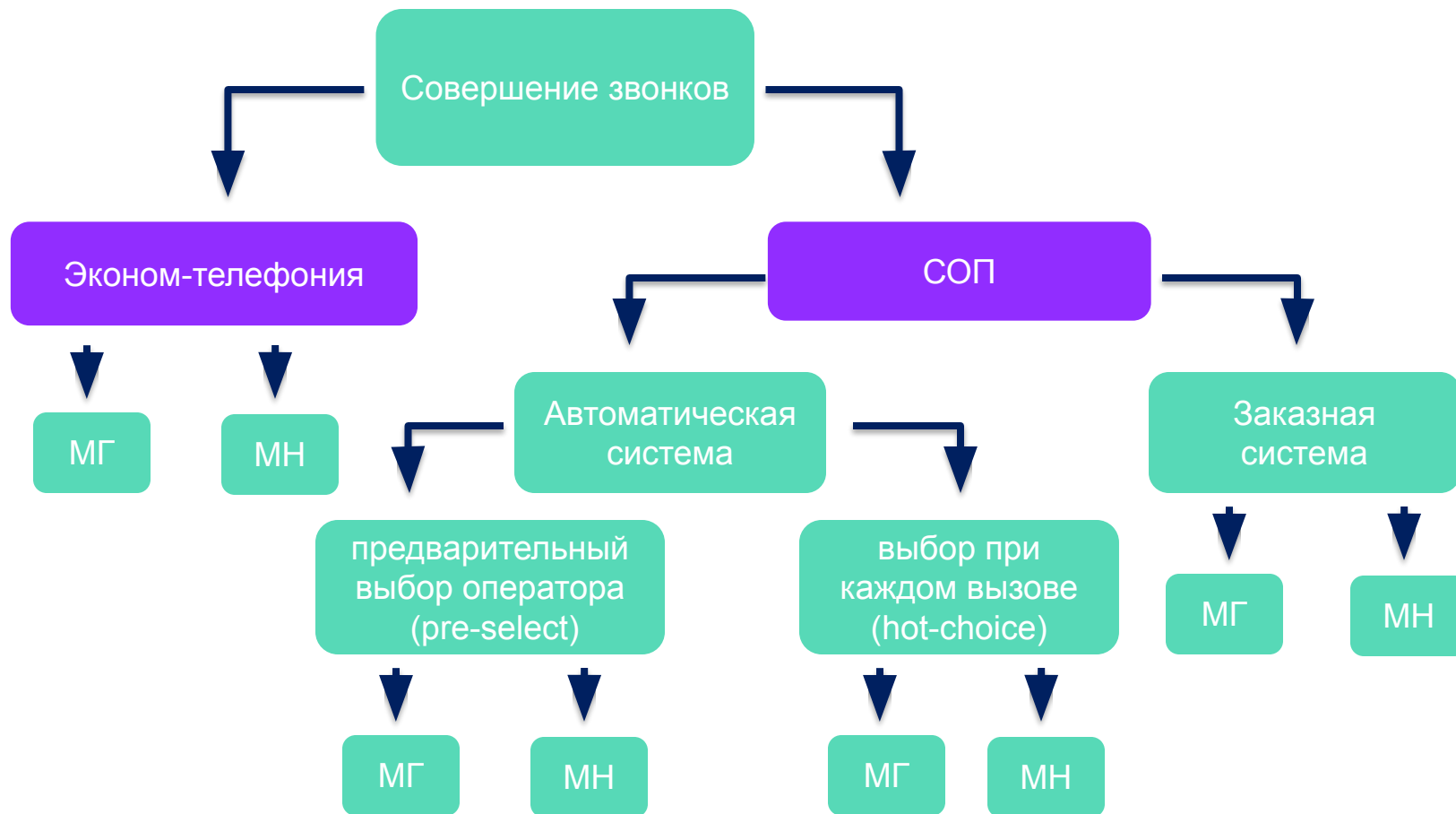


## Тарифные опции:

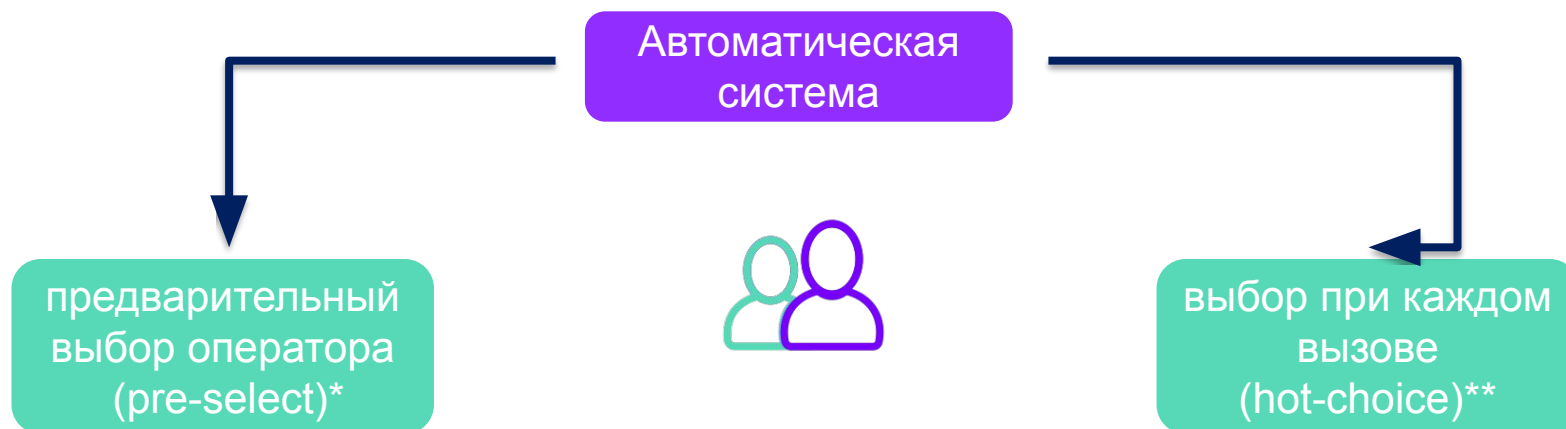
- Безлимитный Казахстан
- Звони в другие страны



# Способы предоставления дальней связи



# Установка соединения. Междугородная и международная СВЯЗЬ



\*Упрощенный порядок набора номера: без кода оператора. Предоставление услуг дальней связи на более выгодных условиях, экономия до 70% стоимости на звонки по межгороду и за рубеж.

\* \* При каждом звонке абонент выбирает оператора, необходимо набирать дополнительный код выбора оператора

## Правила набора номера. Pre-select

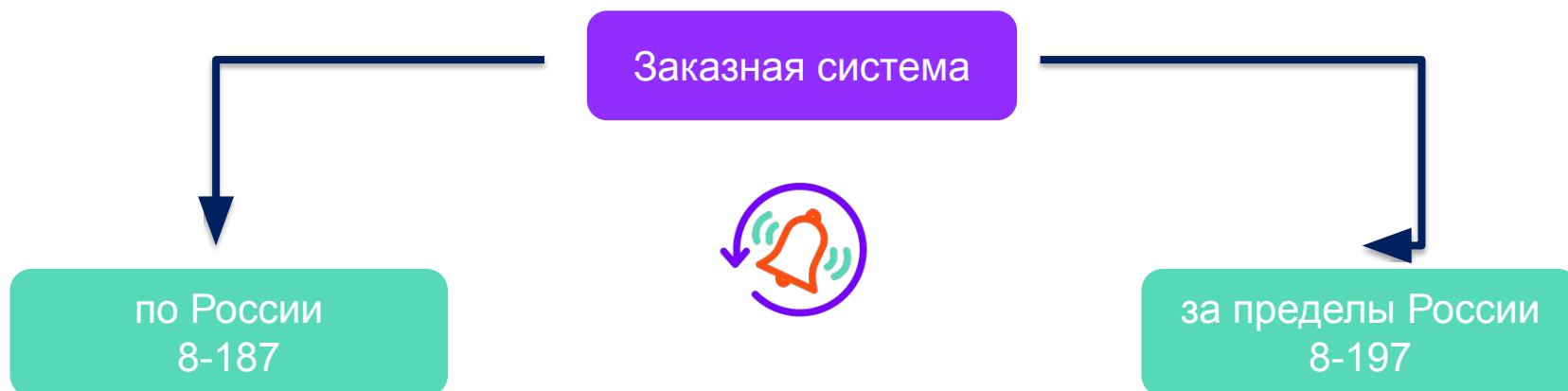
<b>Международная связь</b>	<b>Междугородная связь</b>	<b>Внутризоновая связь</b>
<i>При вызове на стационарный телефон</i>	<i>При вызове на стационарный телефон</i>	<i>При вызове на стационарный телефон</i>
8 10 [код страны] [код города] [номер телефона абонента]	8 [код города] [номер телефона абонента]	8 [код города] [номер телефона абонента]
<i>При вызове на сотовый телефон</i>	<i>При вызове на сотовый телефон</i>	<i>При вызове на сотовый телефон</i>
8 10 [код страны] [номер телефона абонента]	8 [номер телефона абонента]	8 [номер телефона абонента]



## Правила набора номера. Hot-choice

<b>Международная связь</b>	<b>Междугородная связь</b>	<b>Внутризоновая связь</b>
<i><b>При вызове на стационарный телефон</b></i>	<i><b>При вызове на стационарный телефон</b></i>	<i><b>При вызове на стационарный телефон</b></i>
8 10 [код страны] [код города] [номер телефона абонента]	8 [55] [код города] [номер телефона абонента]	8 [код города] [номер телефона абонента]
<i><b>При вызове на сотовый телефон</b></i>	<i><b>При вызове на сотовый телефон</b></i>	<i><b>При вызове на сотовый телефон</b></i>
8 10 [код страны] [номер телефона абонента]	8 [55] [номер телефона абонента]	8 [номер телефона абонента]

# Установка соединения. Междугородная и международная СВЯЗЬ



# Телефония. Смена тарифного плана

## Условия смены ТП:

- Заявление об изменении ТП подается абонентом в любой день месяца
- Подать заявление на смену ТП абонент может через единый контактный центр, центр продаж и обслуживания, ЕЛК
- Оператор связи переводит абонента на выбранный ТП с 1-го числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления (кроме ТП Безлимитная Россия)
- Смена ТП производится бесплатно



# Телефония. Заказ детализации

## **Детализация входящих вызовов:**

- Через ЦПО. Необходимо написать заявление. Детализация входящих звонков будет предоставляться только исходя из технических возможностей АТС (с использованием аппаратуры филиала).
- Через обращение в правоохранительные органы, если клиент получает противоправные звонки (угрожающего характера).

## **Детализация исходящих вызовов:**

- Через ЕЛК.
- Через ЦПО.

## Юридические аспекты

### 1. Порядок приостановления услуги:

- приостановление оказания услуг связи со стороны провайдера (финансовая блокировка)
- приостановление оказания услуг связи по заявлению абонента (добровольная блокировка)

### 2. Порядок расторжения договора:

- по инициативе провайдера:
  - пропала техническая возможность предоставления услуги
  - нарушение договора
- по инициативе клиента



# Юридические аспекты. Добровольная блокировка

Услуга «Добровольная блокировка» позволяет заблокировать услугу связи на определенный период.

При подключенной ДБ доступно:

- Прием входящих вызовов
- Исходящие вызовы на номера экстренных служб и информационно-справочные службы ПАО «Ростелеком» (при наличии тех. возможности)



Способы подключения ДБ:

- Звонок в ЕКЦ 8-800-1000-800
- Единый Личный кабинет
- Визит в ЦПО

## Льготы для пользователей

Абонентам льготной категории, обратившимся с вопросом получения скидок на оплату стационарного телефона необходимо рекомендовать обращаться в соответствующие организации, занимающиеся компенсацией расходов:

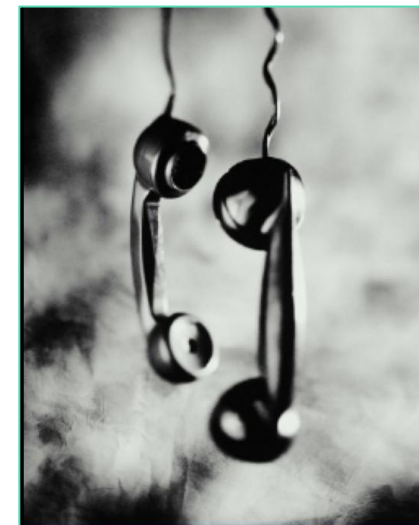
органы соц. Защиты и т.п. в зависимости от того, к какой категории льготников относится абонент.

В соответствии с Федеральным законом «О связи» (гл. 7 ст. 47 п. 2), абоненты обязаны вносить плату за оказанные им услуги в полном объеме с последующей компенсацией произведенных ими расходов.

## Технические вопросы

Решение вопроса в рамках технологической карты.  
Выполняем проверку:

- Статус услуги (ограничения, установленные по инициативе абонента/провайдера)
- Наличие Глобальных Проблем/Массовых аварий
- Технология подключения:
  - Медь
  - Оптика
  - DECT
  - БШПД
- Проблема со слов клиента:
  - Нет входящей/исходящей связи
  - В трубке тишина/короткие гудки
  - Плохое качество связи





## Дополнительные услуги МГ/МН связи при заказной системе обслуживания

- ❖ Установление соединений в определенное время
- ❖ Установление соединений с определенным лицом
- ❖ Разговор с уведомлением
- ❖ Предоставление справки о номере телефона в другой стране
- ❖ Передача факсимильных сообщений

# Эконом-телефония

**Эконом-телефония** (IP-телефония/ «Легко позвонить далеко») – система связи с использованием интернет – каналов

## Преимущества услуги:

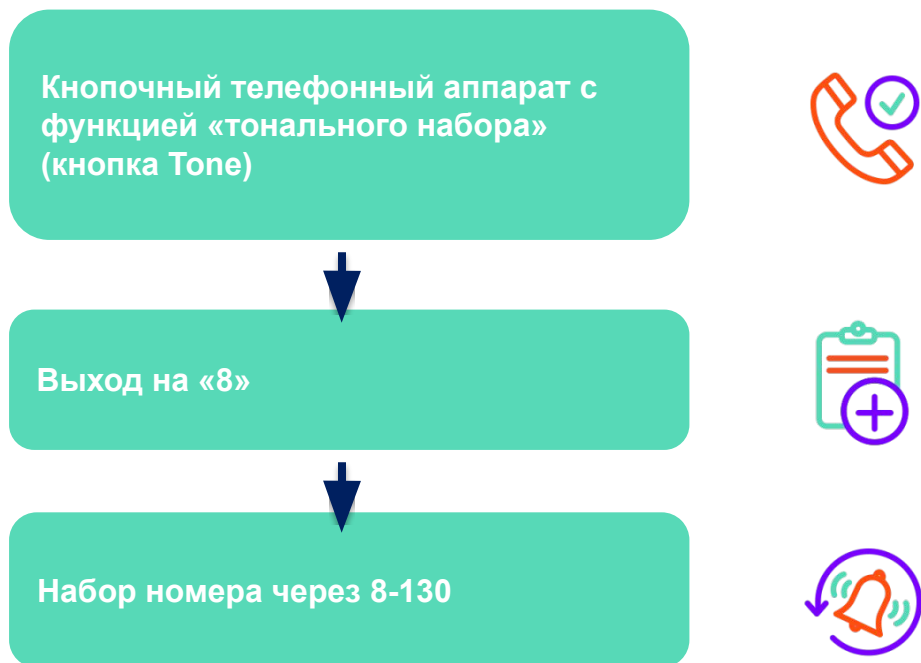
- Сниженная стоимость междугородних и международных переговоров
- Нет необходимости покупать специальные карты и вносить авансовые платежи
- Нет необходимости заключать дополнительный договор
- Льготная стоимость звонков в период с 20.00 до 8.00
- Кредитная система оплаты (счет приходит после использования услуги)
- Легко запоминающийся короткий номер



## Эконом-телефония

С помощью услуги можно совершать МГ/МН вызовы. В связи с тем, что технически невозможно закрыть выход на Местную и ВЗ связь через код доступа 8-130, совершаемые звонки тарифицируются в соответствии с направлением.

Для использования услуги требуется:



## Эконом-телефония. Правила набора номера

ФЭС	Номер доступа	Правила набора номер для звонков по России	Правила набора номера для звонков зарубеж
ЕФЭС	8-130	на <b>стационарный</b> телефон: 8-130_8 [код города] [номер вызываемого абонента] #  на <b>мобильный</b> телефон: 8_130_8 [номер телефона абонента] #	на <b>стационарный</b> телефон: 8-130_8 10 [код страны] [код города] [номер вызываемого абонента] #  на <b>мобильный</b> телефон: 8_130_8 10 [код страны] [номер телефона абонента] #
ЧФЭС			
ПФЭС			
ТФЭС			
КФЭС			
ХмФЭС*			
ЯнФЭС			

\* При наборе 8-130, следует без пауз и прослушивания голосового сообщения набирать номер вызываемого абонента, # в конце набирать не нужно.

# Виртуальный номер

**Персональный городской номер** – виртуальный телефонный номер, который не требует установки стационарного телефона

- Номер работает с помощью переадресации, которую клиент сможет подключить в салоне связи на свой уже имеющийся телефон (сотовый или стационарный)
- Номер не привязан к какому-либо адресу, что может помочь при переезде, когда важно сохранить телефонные контакты или конфиденциальность местонахождения абонента



# Телеграмма

**Телеграмма** – текстовое сообщение, предназначенное для передачи средствами телеграфной связи

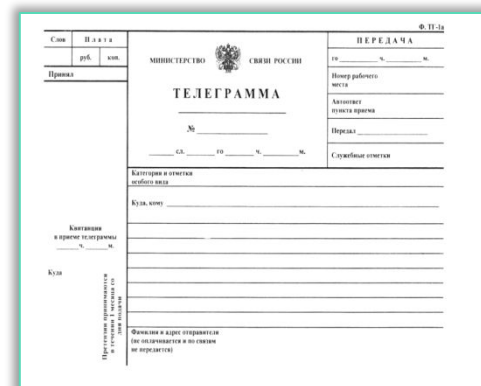
Телеграф оказывает дополнительные платные услуги:

- Выдача копий поданных телеграмм, засвидетельствованных оператором связи и печатью «Для телеграмм»
- Получение подтверждения о вручении телеграммы адресату
- Выдача копии ранее полученной телеграммы
- Досылка и доставка телеграммы по другому, указанному адресатом адресу

Подача телеграмм возможна:

Телеграммы по России

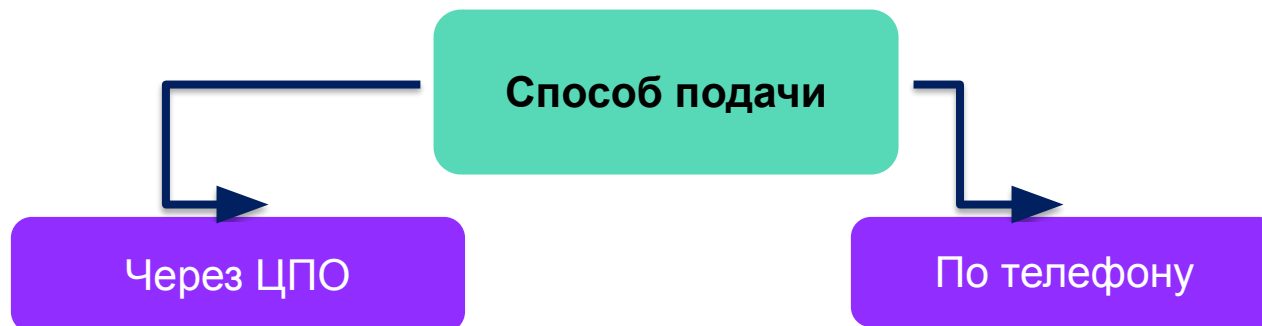
Телеграммы в страны СНГ, Дальнего зарубежья и Балтии



The image shows a form for sending a telegram, titled "ТЕЛЕГРАММА" (Telegram). The form is divided into several sections:

- Срок** (Term): руб. коп.
- Примечание** (Remarks):
- Министерство Связи России** (Ministry of Communications of Russia):
- ТЕЛЕГРАММА** (Telegram):
- №** (Number):
- Куда, кому** (Where, to whom):
- Квитанция в приеме телеграммы** (Receipt for telegram receipt):
- Куда** (Where):
- Фамилия и адрес отправителя** (Surname and address of the sender):
- Ф. П. 14** (F. P. 14):
- ВЕРЕДАЧА** (Delivery):
- Номер рабочего места** (Workplace number):
- Адресная таблица города** (City address table):
- Перезвон** (Redial):
- Служебные отметки** (Official marks):

## Способы подачи телеграммы



Функционал специалиста:

- Предоставление номера службы приема телеграмм
- Консультация по тарифам (при подаче по телефону)
- Предоставление номера телефона технического специалиста для уточнения  
детальных вопросов по услуге «Телеграмма»

# Образцы телеграмм

- телеграмма с доставкой на художественном бланке
- телеграмма с доставкой на музыкальном бланке
- телеграмма с уведомлением о вручении
- срочная
- почтой "заказное"



Люкс / Ретро / 29  
Телеграммы с Вашего смартфона

ТЧК  
Телеграммы

Скачать в App Store

Скачать в Google play

© Макеева К.В. www.jpai.ru

telegraf.ru

ПАО «Центральный телеграф» | 125375, г. Москва, Тверская, 7 | телефон: (495) 504-4444

ТЕЛЕГРАММА		ПЕРЕДАЧА	
№ _____			
_____ сл. _____ го _____ ч. _____ м.			
Категория и отметки особого вида	Люкс/М		
Куда, кому <i>Москва 45 Тер</i> <i>6 Гуд</i> <i>у Игорю</i>			
<i>Семеновичу</i>			
<i>Поздравляем с юбилеем крепкого здоровья всех благ</i>			
<i>Ки вы-</i>			
Фамилия и адрес отправителя (не оплачивается и по связям не передается)		<i>ул. Куйбышева д. 6, кв. 18</i> <i>К. Е. С.</i>	

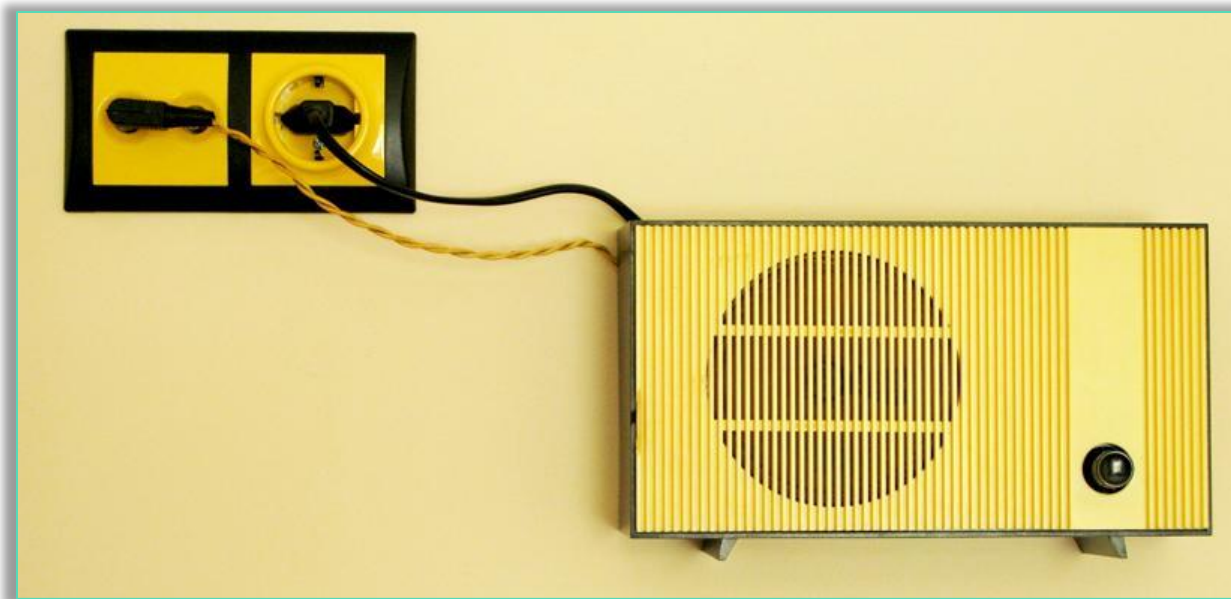


# Проводное радиовещание

**Проводное радиовещание (Радио)** – передача программ звукового вещания широкому кругу территориально рассредоточенных слушателей посредством проводных линий

К основным услугам относятся:

- Предоставление доступа к сети радио при наличии линий связи проводного вещания (подсоединение абонентской радиоточки к сети проводного вещания)
- Пользование радиоточкой



## Проводное радиовещание. Технические вопросы

Выполняем проверку:

- Статус услуги (ограничения, установленные по инициативе абонента/провайдера)
- Предоставление номера Бюро ремонта (БР) Радио в зависимости от региона\*.

\*исключение ПФЭС – перевод на номер **10629** в рабочее время (9:00-21:00)



## УУС. Таксофоны

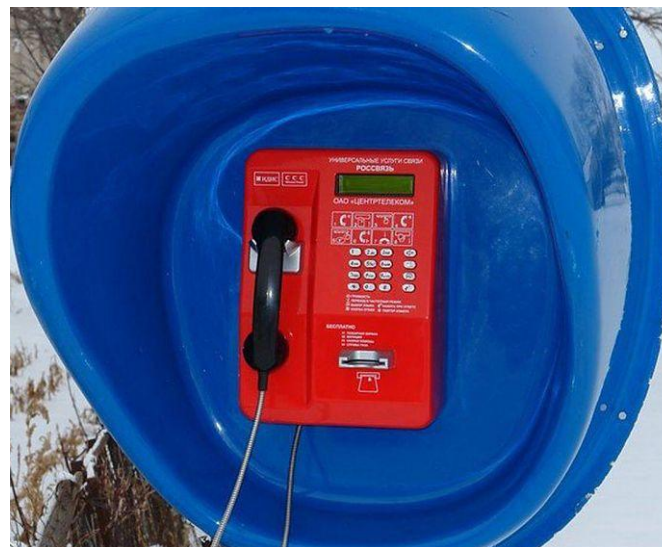
К универсальным услугам связи относятся услуги телефонной связи с использованием таксофонов универсального обслуживания (красного цвета). Услуга доступна любому пользователю на территории Российской Федерации. Справочно-информационное обслуживание по номеру 8 800 301-00-35 (10599).

Бесплатно (без карт оплаты):

- вызов экстренных оперативных служб (01, 02, 03, 04, 112);
- МС, ВЗ и МГ звонки на стационарные телефоны;
- ВЗ и МГ звонки на мобильные телефоны (за исключением номеров с кодом 954 - МН спутниковая связь);
- входящие вызовы (у каждого таксофона есть абонентский номер, который указан в прикрепленной информационной табличке)

Платно (с картой оплаты)

- ВЗ и МГ звонки на мобильные телефоны с кодом 954 (спутниковая связь);
- МН звонки;



## MVNO. Ростелеком

**Виртуальный оператор сотовой связи (MVNO)** — оператор сотовой связи, использующий существующую инфраструктуру другого оператора, но продающий услуги под собственной маркой

Выполняем проверку:

- Уточняем мобильный номер телефона
- Определяем принадлежность к MVNO
- Выполняем перевод в зависимости от ситуации:
  - действующий ФЛ
  - действующий ЮЛ
  - потенциальный ФЛ
  - потенциальный ЮЛ

