

Часто задаваемые вопросы

ПО РАБОТЕ С СЕРВИСОМ СМС-РАССЫЛОК
PRONTOSMS.RU

Оглавление

Оглавление	1
Что такое гарантированный (прямой) канал доставки смс?	2
Что такое негарантированный канал доставки	2
Что такое имя отправителя?	2
Что возможно указывать в качестве имени отправителя?	2
Для чего нужно регистрировать имя отправителя у оператора связи?	2
Какая оплата за имя отправителя взимается?	2
Возможно ли не оплачивать аренду подписи?	3
Длина текста смс-сообщения	3
Срок жизни смс-сообщения	3
Статус доставки СМС-сообщения	4
Почему у всех смс-сообщений стоит статус «не доставлено»?	4
Не загружается база абонентов	4
Что значит локальное время?	4
Как выбрать отдельные номера в базе для рассылки	4
Что значит «плавная отправка»?	4
По какому времени настроен планировщик?	5
Почему смс не отправляются и не появляются в статистике	5
Почему смс попали на проверку модератору?	5
На балансе не хватило денег, чтобы разослать все смс из базы, как мне запустить рассылку по оставшимся номерам, когда я пополню счет?	5
Как восстановить пароль?	5
Не могу восстановить пароль	5
Мне не пришел код активации, я указал не тот номер	5
Какими законами регулируются смс-рассылки?	5
Статья 18. Реклама, распространяемая по сетям электросвязи	5
Статья 44.1. Рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи	6
В каком виде должно быть получено согласие абонента на получение смс-сообщений?	6
Какой штраф грозит за рассылку смс-сообщений без наличия согласия абонентов?	7
Что делать, если пришел запрос от ФАС?	7

Что такое гарантированный (прямой) канал доставки смс?

Это канал с возможностью отправки от любого буквенно-цифрового имени отправителя и с гарантией доставки смс, если телефон абонента в данный момент способен принимать смс-сообщения (включен и находится в сети). Прямые подключения к сотовым операторам связи.

Что такое негарантированный канал доставки

Альтернативный канал доставки смс-сообщений, как правило, транзакционных (единичные уведомления о статусе заказа, смс-коды и т.д.) В подписи отправителя используется номер телефона в федеральном формате. На данном канале нет гарантии доставки всех смс-сообщений, так как операторы связи имеют право блокировать смс-трафик со сторонних смс-шлюзов.

Следует иметь в виду: рассылка по данному каналу является законной, в случае получения абонентов согласия на такую смс-рассылку.

Что такое имя отправителя?

Подпись, которую получатель смс видит в качестве обратного адреса. Имя отправителя может содержать до 11 символов (латинские буквы и цифры)

Различаются:

1) **Цифровой** – это может быть номер телефона в федеральном формате, либо выделенный 4-х значный номер, закрепленный оператором сотовой связи за определенной компанией либо контентным провайдером.

2) **Буквенный** – индивидуальная буквенно-номерная подпись отправителя (например, ProntoSMS). Может содержать верхний и нижний регистр. Регистрируется оператором сотовой связи и закрепляется за компанией, которая эту подпись подала.

3) **Статические** – типовые (нейтральные) имена отправителей, которые были зарегистрированы для удешевления стоимости отправки смс и могут использоваться компаниями различных отраслей (например, Rusinfo, reklamavsem и др.)

Что возможно указывать в качестве имени отправителя?

Если Вы используете прямой канал, в качестве имени отправителя возможно указывать только буквенно-цифровую подпись, длиной до 11 символов. Нельзя указывать номер телефона, также не используйте русский алфавит.

Для чего нужно регистрировать имя отправителя у оператора связи?

Операторы связи могут блокировать имена отправителей, которые не зарегистрированы в реестре. Кроме того, эта мера необходима для тарификации смс по ценам операторов. Заявления для регистрации имени отправителя у каждого оператора Вы найдете на сайте

Какая оплата за имя отправителя взимается?

Плата за использование имени отправителя взимается оператором связи.

Заявки на регистрацию имен отправителей принимаются до 15 числа текущего месяца, использование Имени отправителя станет доступным с 1 числа следующего месяца. Абонентская плата составляет:

- ПАО «Мегафон» – 1000 руб/мес за 1 имя отправителя, всего доступно 5 имен
- ПАО «МТС» – 1180 руб/мес за 1 имя отправителя, всего доступно 5 имен, обязательно имеющих схожую часть (например, Name, NameCentr, NameVostok)
- ПАО «ВымпелКом» – 1 имя отправителя предоставляется бесплатно, абонентская плата за каждое дополнительное имя составляет 1000 руб/мес. Всего доступно 5 различных имен
- Операторы ГК «Теле2» – 1003 руб/мес за 1 имя отправителя, всего доступно 5 имен

Возможно ли не оплачивать аренду подписи?

Для этого воспользуйтесь услугой «Мультиподпись» (бесплатные имена отправителей). Стоимость смс будет выше, но нет необходимости ежемесячно оплачивать аренду подписи. При сравнительно небольшом кол-ве смс в месяц (как правило до 20 000 смс в мес.) выгоднее использовать бесплатную подпись. Кроме того, если возникнет необходимость добавить новое имя отправителя, Вы сможете это сделать в любой момент.

Длина текста смс-сообщения

Количество символов в смс-сообщении. Латинский алфавит и цифры до 160 символов, русский – до 70 символов. (Это обусловлено различными кодировками стандарта GSM, 7-битная кодировка (латинский алфавит и цифры), (16-битная) кодировка UCS-2. Таким образом, SMS, написанное кириллицей, не может превышать 70 знаков.)

Кол-во SMS	Кол-во символов в смс-сообщений	
	Латиница (7 bit)	Кириллица (16 bit)
1	160	70
2	306	134
3	459	201
4	612	268
5	765	335
6	918	402
7	1071	469

Срок жизни смс-сообщения

это время, в течение которого будут осуществляться попытки доставки сообщения, если в момент отправки абонент находился вне зоны доступа или был недоступен.

Возможно выбрать срок жизни SMS от 1 до 72 часов (по умолчанию установлен максимальный срок жизни SMS 24 часа). Следует знать, что не все операторы обрабатывают данный параметр, поэтому, ограничивайте срок жизни таким образом, чтобы смс-сообщение не пришло абоненту в ночное время.

Статус доставки СМС-сообщения

Это текущее состояние отправленного сообщения. Статусы о доставке приходят в систему от мобильного телефона абонента. Максимальный срок прихода статусов от абонентов составляет 24 часа.

Виды статусов и их значения:

«Отправлено» - сообщение передано в мобильную сеть абонента. Статус поменяется в течение срока жизни SMS.

«Доставлено» - сообщение доставлено абоненту.

«Не доставлено» - сообщение не отправлялось.

«Просрочено» - срок жизни SMS истёк, сообщение было не доставлено абоненту.

При сбое на стороне оператора связи, статус доставки может не измениться (смс останется в статусе «отправлено», в данной ситуации система автоматически произведет перерасчет баланса, если тарификация осуществляется «по доставленным»)

Следует знать, в зависимости от типа подключения (гарантированное или негарантированное) статусы доставки не всегда совпадают с реальными, кроме того, они могут запаздывать (абонент получил смс, а в системе статус еще не обновился)

Почему у всех смс-сообщений стоит статус «не доставлено»?

На то может быть несколько причин: неверное имя отправителя (должны быть только английские буквы и цифры), в качестве подписи указан номер телефона.

Не загружается база абонентов

Это может быть связано с неправильным написанием номеров абонентов. Если после проверки оказалось, что номера телефонов введены правильно, загрузите базу заново.

Что значит локальное время?

Если вы поставите галочку «локальное время» - это означает что смс-сообщения всем абонентам придет по местному времени.

Как выбрать отдельные номера в базе для рассылки

Кроме рассылки по целой базе, вы можете выбрать нужную категорию получателей. Для этого в момент, когда вы выбираете базу получателей, нажмите на само название базы (не выделяя галочкой), у вас появится окно, в котором предлагается выбрать категории по региону, по полу и по возрасту. Указав нужные параметры, нажимайте «Показать», затем «Выбрать все отобранные номера» и закройте окно. Рядом с базой у вас появится количество выбранных абонентов

Что значит «плавная отправка»?

Если поставить галочку «плавная отправка», то все смс в рассылке равномерно распределятся в указанном вами временном промежутке.

По какому времени настроен планировщик?

Время зависит от настроек, выставленных у вас в кабинете. Для просмотра часового пояса или его изменения, зайдите в раздел «Дополнительно» подраздел «Настройки».

Почему смс не отправляются и не появляются в статистике

При использовании прямого подключения все смс-рассылки проверяются модератором. После проверки в кабинете появится уведомление, и смс-рассылка начнется

Почему смс попали на проверку модератору?

В нашей системе есть список запрещенных слов для контроля мошеннических и противозаконных смс. Если у вас в тексте содержится какое-то слово из списка, оно автоматически попадет на модерацию для проверки. После одобрения или запрета вашей рассылки, вы получите уведомление в кабинете.

На балансе не хватило денег, чтобы разослать все смс из базы, как мне запустить рассылку по оставшимся номерам, когда я пополню счет?

Все смс, на которых не хватило баланса, Вы можете увидеть в подразделе «смс ожидающие оплаты» в разделе «смс-сообщения». После того, как вы вновь пополните счет, нужно зайти в этот раздел, где вы сможете либо удалить эти смс, либо отправить.

Как восстановить пароль?

Восстановление пароля проходит по процедуре повторной отправки на ваш телефон и e-mail пароля. Если вы забыли пароль, то в окне авторизации вам нужно нажать «забыли пароль» и следовать указанным инструкциям.

Не могу восстановить пароль

Если вы не можете восстановить пароль, несмотря на то, что выполнили все действия по его восстановлению, вам следует обратиться в службу поддержки по e-mail support@prontosms.ru

Мне не пришел код активации, я указал не тот номер

Если вы указали неверный номер и не можете активировать личный кабинет, вам нужно обратиться в службу поддержки.

Какими законами регулируются смс-рассылки?

Распространение информации посредством рассылки смс-сообщений регламентируют отраслевые законы РФ:

№ 38 «О рекламе» от 13.03.2006 г. (изменения от 01.10.2015 г.)

№ 126 «О связи» от 07.07.2003 г. (изменения от 01.03.2015 г.)

№ 152 «О персональных данных» от 27.07.2006 г. (изменения от 01.09.2015 г.)

В частности,

Статья 18. Реклама, распространяемая по сетям электросвязи
(в ред. Федерального закона от 27.10.2008 N 179-ФЗ)

1. Распространение рекламы по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, допускается только при условии предварительного согласия абонента или адресата на получение рекламы. При этом реклама

признается распространенной без предварительного согласия абонента или адресата, если рекламодатель не докажет, что такое согласие было получено. Рекламодатель обязан немедленно прекратить распространение рекламы в адрес лица, обратившегося к нему с таким требованием.

2. Не допускается использование сетей электросвязи для распространения рекламы с применением средств выбора и (или) набора абонентского номера без участия человека (автоматического дозвонивания, автоматической рассылки).

Статья 44.1. Рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи

(введена Федеральным законом от 21.07.2014 N 272-ФЗ)

1. Рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи (далее также - рассылка) должна осуществляться при условии получения предварительного согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки. Рассылка признается осуществленной без предварительного согласия абонента, если заказчик рассылки в случае осуществления рассылки по его инициативе или оператор подвижной радиотелефонной связи в случае осуществления рассылки по инициативе оператора подвижной радиотелефонной связи не докажет, что такое согласие было получено.

2. Рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи по инициативе заказчика рассылки осуществляется на основании договора, заключенного с оператором подвижной радиотелефонной связи, абоненту которого предназначена рассылка. Предметом указанного договора являются услуги по осуществлению рассылки оператором связи.

3. Рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи, осуществляемая с нарушением требований настоящего Федерального закона, является незаконной, за исключением рассылки сообщений в целях информирования абонента в связи с перенесением абонентского номера, иных сообщений, которую оператор связи обязан осуществлять в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также рассылки сообщений по инициативе федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, местных администраций и других органов местного самоуправления, осуществляющих исполнительно-распорядительные полномочия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В каком виде должно быть получено согласие абонента на получение смс-сообщений?

В соответствии с законом «О рекламе» абонент должен выразить свое согласие для получения смс-сообщений от Вашей компании. В законе «О связи» получение согласия абонента приводится конкретными требованиями:

«Рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи должна осуществляться при условии получения предварительного согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки»

Примеры получения согласия абонентом:

1. Заполнение анкеты клиента, в которой отдельный пункт содержит информацию о волеизъявлении клиента получать смс-сообщения
2. Форма подписки на сайте, которая содержит поля для ввода ф.и.о., номер телефона должен быть подтвержден путем отправки одноразового кода либо отправкой смс-сообщения на короткий номер. Данная мера необходима для идентификации пользователя
3. Договор с клиентом, в котором отдельным пунктом прописана возможность отправки смс-сообщений на телефон клиента и его подпись

4. Акцепт договора-оферты, на сайте, ввод смс-кода, полученного на телефон. Данная мера необходима для идентификации пользователя

Какой штраф грозит за рассылку смс-сообщений без наличия согласия абонентов?

Согласно статье 14.3 КоАП РФ:

1. Нарушение рекламодателем, рекламопроизводителем или рекламораспространителем законодательства о рекламе, за исключением случаев, предусмотренных частями 2 - 6 настоящей статьи, частью 4 статьи 14.3.1, статьями 14.37, 14.38, 19.31 настоящего Кодекса, - (в ред. Федеральных законов от 23.07.2013 N 200-ФЗ, от 21.10.2013 N 274-ФЗ, от 29.06.2015 N 175-ФЗ) влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до двух тысяч пятисот рублей; на должностных лиц - от четырех тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до пятисот тысяч рублей.

Что делать, если пришел запрос от ФАС?

В случае, если Вы получили запрос информации от контролирующих органов, свяжитесь со службой поддержки, мы проконсультируем Вас о порядке действий для минимизации рисков связанных с получением штрафа.