

捆绑套餐、延长办理时间……

“携号转网”遇强行挽留？



新华社“中国网事”记者
张海磊 邬慧颖

真正实现“号码在手 说走就走”还有多远

近日，国务院常务会议明确指出，确定于11月底前在全国实施“携号转网”，然而不少消费者表示，在办理的过程中却遇到了被捆绑套餐、拖延办理时间等种种障碍。

据了解，“携号转网”从提出到实践已有很长时间。早在2006年，原信息产业部就发文指出，用户拥有自主选择同一移动号码归属地内所有资费方案的选择权，这被视为是“携号转网”政策的出炉。2010年，第一批试点在天津和海南启动；2014年江西、湖北和云南成为第二批试点。

2018年12月1日起，五个试点省(市)推出“携号转网”新业务受理流程，有效提升了用户感知和携转效率。据中国信通研究院的数据，仅2018年新增“携号转网”用户63万人次，同比增长62%。

工信部曾表示，从全面铺开角度来说，还要解决两个方面的问题：

第一，对三家基础电信企业的网络和运营系统进行必要的改造，这里涉及到近16亿移动用户运营系统的更新，工作相对比较复杂。

第二，手机号码广泛应用在各行各业的信息服务中，要维持原有应用不受影响，还需要对银行、保险、证券以及互联网企业等的第三方平台进行同步改造，以确保用户携号转网后的使用体验。

针对消费者被“套路”，付亮认为，首先，三大运营商应当梳理哪些要求是工信部规定之外擅自增加的，若有应当取消；其次，用户与运营商之间没有明确合同的话，用户应当有权随时解除附加合约进行携号转网。

胡荣认为，如果消费者权益受到侵犯，可以向相关市场监督管理部门投诉或者消费者协会投诉，如果还是得不到解决的话，可以到法院诉讼解决。

(新华社北京电)

“套路”重重 想说“分手”不容易

3月2日，湖北武汉的张先生去洪山区光谷步行街联通营业厅办理“携号转网”业务，经查询，发现手机号有几个套餐协议，不能办理。于是，他当天取消了所有套餐服务。营业厅工作人员告知，下个月取消业务生效后才能继续办理“携号转网”。

4月2日，张先生再次申请“携号转网”业务，发现仍有套餐没有取消。经查询发现，联通未经张先生本人允许，于3月28日开通了“0元包10条彩信”业务，并且显示立即生效，有效期是两年。

“我向10010投诉，客服人员表示该项业务属免费赠送，不需要经过本人同意，并答应会向上级反映。”张先生告诉记者，4月3日中午，他接到了湖北联通工作人员的电话，但却得到了类似答复。

因有彩信业务就没有办法继续办理“携号转网”，在张先生的强烈要求下，工作人员同意将该业务取消，但仍需要再等一个月才能生效。最终，经过两个月的等待，张先生终于成功转网。但是当初为办理转网业务，已经取消所有套餐业务的他，在等待期内流量超标产生的高额费用只能自己负担。

记者了解到，有许多消费者也经历过类似遭遇。5月17日，网友“美小白”查询后发现，两个因素影响了办理“携号转网”业务。一是根据有关规定，157号段暂不可办理号码携转业务；二是号码办理了一个128元的优惠活动套餐，需要于2020年6月到期后才能办理。随后记者电话咨询10086人工客服，也被告知“优惠活动类的套餐无法取消，只能到协议期结束才能办理携转业务”。

两位消费者的经历很有普遍性。记者从黑猫投诉APP上，以“携号转网”为关键词查询，发现不少消费者投诉办理中遇到的种种问题：取消套餐时又被捆绑新套餐，以157/188/170开头的移动号段不能转，ABBA、AABB等“金牌号码”不能转网……

“花招”频出 是否为运营商挽留策略

据工信部规定，申请携转的号码需要满足已在携出方办理真实身份信息登记、待“转网”号码正常使用(非挂失、停机)、已结清当月实时话费以及相关账单费用等七大条件。为了深化“携号转网”业务规范办理，今年3月，工信部又明确提出，不得擅自增设办理条件、人为设置障碍，不得利用“携号转网”实施恶性竞争行为。

据介绍，目前已累计完成近200万人次的“携号转网”工作。面对巨大需求，有的运营商诸多“要求”无疑无形中为消费者顺利办理转网设置了层层阻挠。

近期，随着“携号转网”号角的吹响，国内的三大运营商针对老用户推出的一些套餐业务或优惠活动被用户质疑是挽留老用户之举。

例如，此前有运营商于4月1日起针对已办理畅享和畅享放心用套餐的用户推出一款“0元即可享10G”的倍享包。而业务规则里面一条“连续12个月内不能申请离网”的要求引起网友争议。不少消费者质疑，这是为了阻止老用户携号转网才推出的目的性很强的优惠活动。记者拨打客服电话求证，工作人员告知记者，从5月起业务规则里已经取消了这项要求。

独立电信分析师付亮认为，对于各大运营商来说，用户就是核心，用户数量与企业发展紧密联系。如果出现用户流失，尤其是流失到了竞争对手那里，他们就会采取一些保留措施来留住用户。

北京市京师(太原)律师事务所律师胡荣认为，消费者享有自主选择商品或者服务的权利。有的运营商在消费者办理携号转网过程中，刻意采用赠送新套餐等方式，和针对某一号段禁止携号转网的规定，都是利用格式条款或者技术手段，强制交易行为，都是违反《消费者权益保护法》的。



福彩天地
扶老 助残
救孤 济困

双色球奖池9亿元 彩市巨奖呼之欲出

中福在线，2元可中25万元

开奖资讯

双色球 第2019060期
03 04 14 20 23 27 01
福彩3D 第2019140期
2 7 6
七乐彩
02 03 04 06 07 10 19 25
(摘自湖南福彩网)