

# “携号转网”中间磕绊多

## 有人想换运营商得等到明年

想更换手机号码运营商,得等到明年。“工作人员说我不久前办了移动宽带,要使用期满一年后才能申请转网。”移动手机号码客户、湖北武汉市民陈女士很无奈。

陈女士所说的“转网”,也称“携号转网”“号码携带”“移机不改号”,即用户可在保持手机号不变的前提下更换移动通信运营商,并享受相应资费政策。

陈女士的遭遇并非个例。

今年2月初,多位武汉市民反映,中国移动湖北有限公司武汉分公司突然将原本分散在各城区的携号转网营业厅由14家缩减成3家,想办此业务有的要跑近百公里。事后,湖北省通信管理局约谈了该公司。

2010年11月,国家工业和信息化部启动“携号转网”试点。今年全国两会上,在回应全国政协委员、中国工程院信息与电子工程学部院士樊邦奎“群众期盼的手机‘携号转网’何时能实现”的提问时,工业和信息化部副部长罗文介绍,试点过程中发现了很多问题,牵涉到运营商之间的结算,在现有网络下还有技术感受方面的问题,从试点进而推广至少要到2020年。

《法制日报》记者近日调查发现,为防止用户流失,部分电信运营商采取捆绑业务套餐、延长排队时间等做法变相设置障碍。

### “携号转网”难且风险大

陈女士决定放弃“携号转网”,原因是“等不起”。

今年3月初,前往位于武汉市洪山区珞喻路的中国移动卓刀泉营业厅办理“携号转网”业务时,陈女士被告知,其手机尚有两项合约业务未到期,暂时不能办理转出。

陈女士的两项合约业务是:去年下半年,她曾参加过一个充100元话费返100元电子券的活动;今年2月,她用手机号办理了中国移动的宽带网络。这意味着,陈女士合约期满,至少要到明年3月。

“不管是参加电子券活动还是办宽带,都没人告诉我这会影响到‘携号转网’业务,早知道就不办了。”陈女士很郁闷。

连日来,记者走访武汉多家中国移动营业厅发现,像陈女士一样,因参加过电子券兑换、话费充值优惠、宽带办理等活动不能办理转网业务的用户不在少数。

除了因合约捆绑不能转,还有虽然满足条件但因转网风险太大而“不敢转”的情况。



2月26日,在武汉市武昌区东湖路中国移动水果湖中心营业厅,记者碰到李先生正在办理“携号转出”业务。“家里办了电信宽带套餐,可以免费用流量。如果不转网的话,一个月光流量费就得多出100多元。”李先生说。

询问李先生转网原因后,中国移动营业厅工作人员告诉他,由于“携号转网”业务处于试验阶段,技术尚未完全成熟,如果转网失败可能会影响微信、QQ、银行、淘宝等第三方验证码及短信接收,转网后只能到营业厅或运营商官网进行话费充值;与此同时,按照办理流程要求,用户当月填写申请,次月需再次前往营业厅领取转出确认单,再将确认单带至其他运营商指定营业厅办理转入。

“手机号注册了很多App,还有好多张银行卡,收不到第三方短信怎么办?”李先生问。

“试点阶段到底能不能转成功,我们也不好说。”营业厅工作人员的回复更让李先生心里没了底。权衡再三,李先生最终决定放弃转网。

### 运营商被指人为设置障碍

中国移动湖北有限公司武汉分公司能够办理“携号转网”营业厅数量的缩水,引发公众不满。经湖北省通信管理局约谈该公司后,3月初,武汉办理携转业务的移动营业厅恢复至14家,网点覆盖主城区。

该公司有关负责人此前接受媒体采访时表示,减少办理“携号转网”业务指定营业厅是由于该业务尚在试点阶段,业务复杂,风险系数较高;办理携转后,存在部

分业务无法使用、部分平台短信接收不到等问题,前期办理携转业务客户投诉率居高不下。

在湖北省通信管理局信息通信管理处处长梁长岛看来,“携号转网”工作的推进实则是政府和企业之间的一种“博弈”。

2010年11月,工信部在天津、海南试点启动“携号转网”服务;2014年9月,湖北、云南、江西3省成为第二批“携号转网”服务试点省份。“携号转网”工作在试点之初确实存在一些技术问题,随着这几年工作的推进,技术方面不再是根本问题。”梁长岛直言,工信部明确指出了手机欠费、未实名制等不可办理“携号转网”的情形,但运营商会为留住用户通过延长时限、捆绑套餐等方式阻碍转网。

根据2014年5月起实施的《移动电话用户号码携带试验管理办法》,申请办理号码携带应当满足实名登记,号码处于非挂失、停机状态以及事先与携出方解除在网约定期限限制等7项要求。

记者调查发现,除中国移动外,中国联通、中国电信两家通信运营商同样存在对“携号转网”产出宽进的情况。

### 根源或在于行业垄断

根据工信部规定,号码携带的业务办理和使用应当遵循方便用户、公开公平、诚信自愿原则;携出方不得以任何方式拒绝为符合条件的申请人办理号码携带;从申请审核通过到号码携带完成的时限为48小时。

湖北大学政法与公共管理学院法学系教授蔡科云认为,技术障碍并不是“携号转网”难的根本

原因,“关键是各运营商为维护自己核心利益和客户资源而人为设置障碍”。他指出,对“携号转网”人为设置障碍是将商业习惯上升为习惯法,微观看是不尊重消费者自主选择权,从宏观上讲则不利于行业创新与产业可持续发展。

“携号转网”是消费者自主选择权的体现,运营商通过减少服务点、捆绑套餐等变相设置人为障碍,是对消费者自主选择权的损害。”中南财经政法大学法学院副教授戴盛仪指出,在办理宽带套餐或参加优惠活动时,电信运营商应当明确告知消费者享有的优惠及限制性权利;如果运营商未履行告知义务,双方签订的格式合同应属无效,运营商应当无条件为消费者办理携号转网。

北京中伦律师事务所律师何丹也认为,国家推行“携号转网”的本意是让利社会公众,但现实中运营商采取不正当竞争方式吸引用户,如片面强调办理业务可享受到的优惠政策而忽视相应限制性条款,最终损害的是公众利益。

在湖北大学经济法学者邹爱华看来,工信部推进“携号转网”是为了促进市场竞争,打破市场垄断。“但上有政策,下有对策,运营商为保住自己的市场份额,往往采取多种手段阻挠用户‘携号转网’。不仅是处于优势地位的移动,联通和电信也一样。”邹爱华说。

邹爱华建议,要破除垄断不能仅靠“携号转网”,可以将无线网络建设和电信运营商分开,由国家统一建设基站、制定统一的通信协议标准,让各电信运营商主要通过提供“软服务”来吸引用户。(何正鑫)

## 苹果用户隐私是咋泄露的?

### 专家分析有两种途径

本报讯 拨打苹果公司的官方咨询电话,却因为和“技术顾问”发生了口角,个人信息遭到窃取,还被威胁要将个人资料和信息“分享”出去……近日,网友“@美国往事1999”在微博上发文,公布相关录音及截图证据,矛头直指苹果官方。科技日报记者给苹果方面发出采访邮件,未得到回复。针对用户反映的隐私泄露问题,在接受记者采访时,北京邮电大学辛阳副教授分析有两种情况。

### 用户与“苹果官方技术顾问”发生口角

近日,网友“@美国往事1999”在个人微博上发表长文,直指遭到“苹果官方技术顾问”威胁并非法窃取个人信息。按照“@美国往事1999”的说法,2月28日15时55分,他拨打苹果客服热线4006668800咨询 iCloud 相关事宜,但是电话转接到的一名男性“技术顾问”态度很敷衍,为此双方发生了口角。此后,“技术顾问”入侵他的 iCloud,往他的三个邮箱各发送一封邮件,并威胁要把他的个人资料和信息分享出去。在投诉没有得到满意回复后,这位网友在微博上公布了与这名“技术顾问”的通话录音及相关截图证据,并最终选择了报警。

针对“@美国往事1999”反映的情况,4月5日,科技日报记者给苹果官网上的媒体联络邮箱发去采访邮件,要求核实相关情况,但截至发稿时,没有接到苹果方面的任何反馈。此前,苹果方面曾通过媒体发声声明,表达了捍卫用户隐私的意愿,同时强调,任何一个苹果技术顾问均无法访问顾客的密码、电子邮件内容和照片等隐私信息,苹果确保自己员工和第三方团队遵守与客户联系交流时候的标准。在声明中,苹果方面表示,将与这位用户一同调查此事,但科技日报记者了解到,截至目前,此事没有进一步的消息。

### 专家分析泄露个人信息途径

辛阳表示,对于一个公司来讲,获取自己公司用户的个人隐私资料是非常容易的,但也应该看到,用户隐私信息的泄露可能是多方面的。具体到该事件中,“技术顾问”掌握用户个人隐私,除了利用职务便利从 iCloud 中窃取这种可能性之外,也有可能是通过用户的 ID、邮箱名、手机号等可以公开的信息作为检索,从网上购买获得。辛阳建议,在隐私保护上,用户处于弱势地位,除了依靠行业自律,也需要国家出台相应的法律法规,以作出相应的引导和监督。(何星辉)

<p>小广告 大市场 小投入 高回报</p> <h1>分类广告</h1> <p>第2216期</p> <p>广告热线: 13523260997 13183330295</p> <p>地址: 市区建设路西段268号(鹰城广场对面)</p>		<p>本栏目在微信公众平台同步刊登</p> <p>微信公众号: ycqueqiaohui</p>		<h3>饭店转让</h3> <p>开源路与神马大道附近大型餐饮店转让,面积2600m²,29个单间,上下两层,地理位置优越,人流量大,大型停车场,店面精装修,无须再次投资,接手即盈利,因太忙割爱转让。联系17739404555 电话18037583444</p>		<h3>电工焊工培训考证</h3> <p>市电讯职业学校。电话:2963913</p>		<h3>售月季</h3> <h2>美琳月季园</h2> <p>出售藤月季,桂花树,树状月季,桂花树 15938901003</p>	
<h3>A 招聘资讯</h3> <p>招聘</p> <p>药店诚聘资深坐堂老中医,待遇面议 13938662510 王女士</p> <p>招 实验室化验员,化工、生物、环境、安全工程技术人员 13939965888</p>		<h3>工商代理</h3> <p>●公司注册、代账 18737535133</p> <p>●急急急租房售房 8978882</p>		<h3>出售</h3> <p>●园林小区 89m²暖 13849556998</p> <p>●佳田西湖岸 199m²毛坯房 价格面议 16637530261</p>		<h3>搬家</h3> <p>●顺风搬家 13837529909</p>		<h3>设计印刷</h3> <p>●做画册找天一 8985888</p>	
<h3>B 商务资讯</h3> <p>律师服务</p> <p>●郭磊律师 13937508869</p>		<h3>C 房产资讯</h3> <p>出租</p> <p>●急急急租房售房 8978881</p> <p>●出租体育路商辅 200m² 17737569369</p>		<h3>转让</h3> <p>驾校转让(建设路东段(营业中)) 13782472111</p>		<h3>心理咨询</h3> <p>●大诚心理咨询 13937507536</p>		<h3>助听器</h3> <p>●耳聋请配助听器 13087062226</p>	
<h3>工商银行子公司 工银安盛招聘</h3> <p>业务员、经理,待遇好,收入高,五险一金,周末双休。咨询:13837582086</p>		<h3>D 教育资讯</h3> <p>招生</p> <p>转让 市区一大型中小学培训机构 欲转让。15093833373</p>		<h3>生活服务</h3> <p>●家之诺全铝家具 13733914788</p>		<p>友情提示:使用本栏目信息请核对双方有效证件,投资汇款请谨慎。本栏目信息不作为承担法律责任的依据。</p>			