

转出要付违约金 转入需预存高额话费

携“靓号”转网不是你想转就能转的



三大运营商即将于11月底在全国推行“携号转网”服务。试运行期间,曾备受争议的手机“靓号(吉祥号)”,这一次又遇“携号转网”争议。

手机尾号“0000”的河北联通用户赵伟(化名)11月12日向澎湃新闻质量报告投诉平台反映,他在申请办理“携号转网”业务时,因该号码使用合约期至“2050年”,按照联通要求需支付违约金才能“携号转网”。

“靓号”“携号转网”转出难,转入也难。

手机尾号“6666”的吉林联通用户康镇(化名)反映,他的号码在申请转入移动网络时,被要求“每月最低消费600元,预存20000元”才能入网;转入电信网络也需办理每月489元的低消套餐,并预存话费12000元。

澎湃新闻记者就此以客户身份咨询了三大通信运营商客服,客服均表示,“靓号”用户办理“携号转网”不用等到合约期满,但要

支付“违约(赔偿)金”来解除协议,赔付标准因用户协议而定。

而三大运营商对于“靓号”的判定标准不一,又会让用户遇到新的问题。

11月13日下午,移动客服称,按照目前规定,从其他运营商转入移动的用户,在转出前的运营商不论是不是吉祥号、协议用户,一经转入移动,如尾号“6666”,在联通不属于“靓号”的号码,会被认定为“吉祥号”。电信客服则解释,尾号“6666”的号码转入电信后按照规定属于“靓号”,每月保底消费599元,预存话费24000元,协议期60个月。

电信分析师付亮分析认为,该问题根源在于目前各个运营商关于“靓号”的认定、资费规定不一致,没有形成统一规定。

按照工信部要求,“携号转网”试运行期间,工信部将密切跟踪监测运行情况,及时发现问题,督促电信企业不断优化“携号转网”服务水平。

联通“0000”尾号转网需支付违约金

使用靓号“0000”五年多的赵伟,近日因“携号转网”问题而闹心。

赵伟反映,他目前使用的联通号码尾号为四同号“0000”,从2014年使用至今,按照联通的“靓号专属月承诺通信资费”要求,“畅享全国冰激凌套餐”每月需消费398元,合约期至“2050年1月1日”。“携号转网”规定出台后,赵伟欲将号码转至其他通信运营商,以此降低资费。

他向澎湃新闻展示的联通“携号转网”业务短信回复截图显示,11月11日,他以短信形式咨询是否可以开通“携号转网”业务,对方回复称,号码有“靓号”协议,到期时间为“2050年1月1日”,“影响”“携号转网”业务办理。

据三大通信运营商的使用要求,“靓号”多要签署捆绑长期“最低消费套餐”,提前预缴话费等等,在该背景下,多位用户反映收到同样的提醒。

澎湃新闻在相关话题社区检索发现,昵称“敏仔0805”的用户展示的短信咨询截图显示,其号码有“58元低消套餐”,到期时间为“2028年9月30日”,“影响”携号换网办理。此外,该号码的视频业务到期时间为“2050年2月31日”,也“影响”转网业务办理。

同样为联通“靓号”,昵称“夏日冷饮”的用户称,对于“合约期还有10年,不能取消协议”的说法,其向工信部投诉后,联通主动联系他取消了该协议。该用户展示的短信截图显示,“通过工信部反映的办理‘携号转网’业务因‘靓号’时限无法办理问题,经双方协商,现在达成和解。”

“靓号转网”究竟存在哪些“影响”?如何消除“影响”,正常办理业务?

11月12日,澎湃新闻以客户身份咨询时,三大通信运营商客服均解释,按照目前的规定,“靓号转网”需先携带协议单和证件资料到指定营业厅,支付一笔补偿金来“解除协议”,金额大小根据协议内容具体来定。其中,移动客服表示,如果为非协议号码可以正常受理,但如果属于协议号码,则为合约业务,和前述过程一致。

付亮认为,若有协议,支付违约金属于正常现象,问题在于合约时长是否合理,像赵伟的合约期限至“2050年”,因期限过长是否合理受到争议。此外,违约金该收多少,具体按什么标准实施也是一个问题,有的省份通信公司目前按照合约套餐规定的每月最低消费额的30%收取违约金。

“非靓号转入后成为靓号”

一方面是“转出去难”,另一方面,也有用户反映转网过程中“非靓号转入后成为靓号”,被要求设置低消套餐,预存高额话费。

康镇向澎湃新闻反映,他的号码已使用5年,虽然是四同号,但在联通和普通用户一样,没有协议,每月消费几十元,他提供的月消费账单显示,该号码每月固定36元套餐。

但康镇到移动和电信咨询转入业务时,两家运营商均表示要按“靓号”处理,有低消和预存上万元话费的要求。

康镇提供的录音资料显示,11月13日他在获得联通的携出授权码后,到吉林当地移动营业厅办

理转入业务,但工作人员告诉他,该号码为优良号码,需重新设置持续15年、每月600元的低消套餐,并预存20000元话费。在移动受阻后,康镇又到当地电信营业厅咨询,工作人员同样告诉他,该号码办理转入需设置每月489元的低消套餐并预存话费12000元。

就该问题,11月13日下午,移动客服解释,按照目前规定,从其他运营商转入移动的用户,在转出前的运营商不论是不是吉祥号、协议用户,一经转入移动,尾号“6666”均被认定为“吉祥号”,至于该用户转入后是否需要设置每月低消套餐和预存话费,需到指定营业厅咨询办理。电信客服则解释,尾号“6666”号码转入电

信后按照规定属于“靓号”,每月保底消费599元,预存话费24000元,协议期60个月。

针对康镇的困扰,付亮向澎湃新闻解释,此次《携号转网服务管理规定》提出,“电信业务经营者应当将携号转入用户视为本网新入网用户”。这条规定初衷是保障用户的权益,避免通信运营商将新入网用户区别对待,但实际过程中,通信运营商将从其他运营商转入的号码按照自家的规定执行,重新签约,重新规定,出现了“非靓号转入后成为靓号”的情况。

“根源在于目前各个运营商关于靓号的认定、资费规定不一致,没有形成统一规定。”付亮说。

“靓号转网”细则仍不明确

工信部11月11日消息,据“携号转网”全国推广工作进度安排,各电信企业和中国信息通信研究院已完成全国“携号转网”系统建设改造,相关系统已于11月10日起上线试运行,11月底全国正式提供“携号转网”服务。

“试运行期间,工业和信息化部将密切跟踪监测运行情况,及时发现问题,督促电信企业不断优化‘携号转网’服务水平。”工信部同时指出。

澎湃新闻注意到,配套印发的《携号转网服务管理规定》虽然对电信业务经营者进行了指

导性规定,但并未就“靓号转网”等具体问题作出规定,三大通信运营商对于“靓号转网”的要求尚未明确。

付亮认为,目前试点城市先行,“靓号转网”业务还在试运行阶段,未正式全面实施,各省份执行“靓号转网”的规定有所区别,三大通信运营商对该问题究竟有没有一个统一的认识还不明确。而在试运行期间,运营商主要是进行各个“环境”的测试,发现各种问题,然后来解决。

他同时表示,对于“非靓号转入后成为靓号”,存在较大资费差距

的问题,最终应该会解决,这取决于运营商所制定的细则。按照工信部要求,电信业务经营者应当根据本规定制定“携号转网”服务细则并及时向社会公布,同时报工信部。

通信世界全媒体总编辑刘启诚则认为,“靓号”对于三大通信运营商而言主要是发展高端用户的一种资源,目前工信部对于“携号转网”有了指导性规定,但是运营商还没有明确细则,如遇到的“靓号转网”问题如何处理。从运营商角度来说,肯定不希望“靓号”用户流失,目前出现的问题需要有一个反馈、转变的过程。

备受争议的“靓号”

此次“靓号转网”的话题再次将“靓号”设置的合规性推向台前,再次引发对该话题的关注。

澎湃新闻此前曾报道多起用户使用手机号被划定为“靓号”后,每月被设定最低消费额度的案例,部分用户合约年限长达99年,甚至终身不得更换套餐。

就此问题,市场监管部门也曾约谈三大通信运营商,发文要求整改。

2018年9月,微信公众号“安徽工商”发布消息称,安徽省工商局分别约谈安徽移动、安徽电信、安徽联通三大通信运营商,发出《责令整改通知书》,责令三家公司限期整改。

通报称,经查,三大运营商在没有相关法律法规规定的情况

下,从国家号码资源中划分出所谓的“靓号”,自行制定“靓号”管理办法和使用规则,将“靓号”划分为若干等级或类别,并据此与消费者签订格式化协议,强制消费者在选择使用这些号码时附加月最低消费、高额预存话费、号码使用时长、号码限制转让等不合理条件,涉嫌违反了《消费者权益保护法》和《安徽省消费者权益保护条例》的规定,侵害了消费者的自主选择权和公平交易权。

当月25日,黄山市工商行政管理局经济检查局局长叶建德向澎湃新闻证实,黄山市工商局就三大电信运营商“靓号(吉祥号)附加不合理条件”等问题下达行政处罚决定书,各处罚款4万元。

就该现象,多位通信专家分

析认为,通信运营商设置最低消费门槛明显不合理,影响消费者公平选择的权利。

付亮表示,此次“靓号转网”话题再次引发关注主要还是存在历史遗留问题,按照工信部规定,运营商对于号码资源只有分配使用权,但是目前出现的诸多“靓号拍卖”现象屡见不鲜,运营商也对拍卖后的号码允许入网,形成矛盾现象。

但此前某通信运营商人士则向澎湃新闻表达了另一种观点。他认为,运营商对靓号“预存话费或承诺最低消费”可抑制倒卖,“如果不对吉祥号码进行分类管理,会进一步加剧渠道抢订优质号码,之后进一步加价转售,将提高消费者门槛,扰乱市场秩序,形成难以监管的局面。”(赵思维)