

尾号8888,过户须办999元套餐?

律师:消费者有自愿选择套餐的权利

本报记者 闫丽君
见习记者 丛树晗

近日,烟台市民刘仁武向齐鲁晚报反映,其名下的手机靓号在电信营业厅办理号码过户手续时,被告知必须先更改套餐,每月最低消费从39元提高至999元方可过户。同时遭遇这种情况的市民还不在于少数,甚至还专门组建了一个“烟台电信维权群”,那么这种强制改套餐才能过户的规定,是否合理合法呢?来看记者调查。

信客服电话10000,被告知24小时内给答复。16日上午,烟台电信公司客服部一位王姓工作人员致电记者,称该投诉用户非正常用户,但是具体接受采访的事宜需要公司综合部来回答,而综合部的人员正在开会,联系不上。

截至记者发稿时,仍未有电信公司综合部的人出面解释。

号码过户 不应当受到限制

针对此事,记者采访了山东信力源律师事务所郝秀梅律师。

郝律师告诉记者,市民办理号码后,可以依据服务协议使用号码、过户等,不需要附加条件,除非是市民在一开始办理号码时已被告知有附加条件。

同时,郝律师称,根据《中华人民共和国合同法》第十条,订立合同可以采用书面形式、口头形式和其他形式。电子版的协议经过双方签字确认后也可以成立,但签字确认之前必须先查看协议内容,切勿盲目签字。在签订任何协议之前,每个人都有权利要求查看协议内容,如果出现不给看协议的情况,可以拒绝任何签字。

郝律师表示,号码过户是客户应有的权利,不应当受到限制,在此,郝秀梅律师也建议,消费者签订使用承诺书时,如果存在明显对自己不利的条款,可以要求工作人员对其内容修改,对于办理过户出现必须办理高额套餐的约定,可以拒绝签字,同时保留证据原件及时通过法律途径维权。即使客户找不到当时的人网协议,电信公司也应当依据自愿原则为客户办理过户手续,客户有自愿选择相应套餐的权利。

其间,郝律师也拨打10000热线与电信公司核实,客服人员告知,办理过户时,需要双方携带身份证原件亲自前往营业厅办理,重新签订使用承诺书,没有要求必须改套餐的规定。

号码过户是客户所应有的权利,不应当受到限制。郝秀梅律师建议,如果消费者过户手机号时,出现必须保证最低消费999元的要求,可以向中国电信投诉举报,也可以通过其他法律途径维护自身合法权益。

靓号过户遇麻烦 39元套餐须改999元

爆料人刘仁武介绍,他七年前在烟台高新区办理过一张尾号是8888的电信手机靓号,当时这张卡办在了其海阳朋友的名下,今年2月份,朋友要离开烟台,所以想把号码过户给刘仁武。

“我当时工作忙抽不出身,就让店里的员工去了海阳,先把号码过户到他名下,等有时间我再转到自己名下。”刘仁武说,初次过户时,该员工签订了一份《中国电信烟台分公司优质号码使用承诺书》,承诺书中写明,乙方自愿办理39元套餐,且在使用该号码期间,不得更改月消费低于99元的套餐;同时记者看到承诺书上,还有一行手写的“签订39元靓号协议,第一次过户签订低消99元协议,如再次过户按现行标准签订靓号协议”。他说这句话是电信公司营业员写的。

到了4月份,刘仁武想把号码从员工名下过户到自己名下时,却出了问题。他和员工在芝罘区某电信营业厅办理过户,被告知靓号过户要回归属地,也就是回高新区办理,刘仁武便驱车前往高新区电信营业厅,但又被告知,过户必须办理999元的套餐才可以。

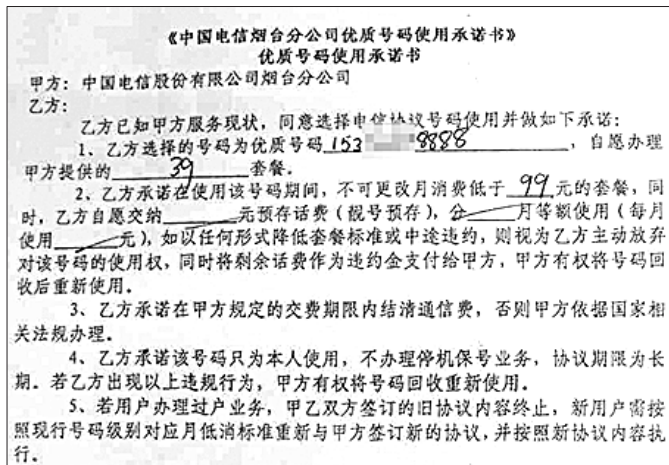
“一个月999元的套餐,我怎么用都用不完啊!”刘仁武说,当初签订的是不低于99元的套餐,目前电信有那么多种类套餐,为什么非选999元的套餐?何况现在国家都在提倡提速降费,为啥电信公司不降反升呢?

消费者抱团 维权群里有51人

和刘仁武遭遇同样问题的还有烟台市民于峰、刘力源等人。手机尾号是00001的市民于峰告诉记者,之前在单位上班,公司集体办理了一批电信靓号,当时没有最低消费,也没有任何绑定协议。如今十多年过去了,他从公司辞职,要把这个靓号还给公司。5月16日,他去烟台开发区的电信营业厅办理过户业务时,却被告知需要签订最低月消费398元的套餐才



刘仁武在电信营业厅等待办理过户业务。 本报记者 闫丽君 摄



初次过户时被要求签下承诺书,不得更改月消费低于99元的套餐。受访者供图

能过户,而且要求终身绑定。

随着采访深入,记者发现还有很多烟台市民遇到了类似情况,甚至有市民还专门组建了一个“烟台电信维权微信群”,该微信群已有51人。莱州市民孙延东告诉记者,他尾号是9999的电信卡想过户,被告知需要先打申请,至于是要求签订599元的套餐还是999元的套餐,得申

请后才能知道。

因为年代久远,维权群里的市民大都找不到当年的人网协议了。但接受采访的市民均表示,不能接受电信公司的这种做法。

无纸化操作 签字后才拿到协议

11日下午,记者随刘仁武

来到南大街和青年路交会处的电信营业厅办理号码过户手续。接待他们的营业员查询后表示,这个号码之前已向客服咨询过过户的事情,她需要先沟通客服再办理。等待十余分钟后,客服回复称,这个号码如果要过户,是以一个新用户的身份来使用,必须签协议办理每月最低消费999元的套餐。刘仁武询问为什么要办理这个套餐,有没有书面规定时,对方表示这是公司的现行政策要求,但并不能给刘仁武看政策文件。

随后,刘仁武提出可以过户,但是签订协议前要看999元的套餐协议。这时,工作人员却告诉他现在都是无纸化操作,如果他确定办理999元的套餐,需要先在电子屏上签字,签字后会电子协议发送到刘仁武的邮箱。

也就是说,刘仁武拿到协议时,999元的套餐已经生效。此时,场面陷入僵局,无论刘仁武和朋友问什么问题,电信营业员要么选择沉默,要么表示一切以客服意见为主。

15日,记者就此事致电

运营商请别再向用户“薅羊毛”了

bianjikuai ping
编辑快评

在国务院、工信部多次要求提速降费的背景下,在电信运营商努力宣传自己真心为用户降费的时候,营业厅却向消费者提出“最低消费”条款。

我国《电信网码号资源管理办法》明文规定:禁止运营商“向用户收取选号费”和“以任

何方式限定电信用户使用其指定的业务”。也就是说,不管是什么号码,运营商都不能从销售中额外获利。

但为了在靓号销售中分一杯羹,通信运营商想出了许多办法绕过监管,比如“靓号保底消费”。所谓“靓号”本质上还是手机号,其通信功能和其他号是一样的,凭什么使用这样的号码就必须有最低消费?许多人质疑这是“霸王条款”,更有市民向法

院提起诉讼,却被一纸协议挡了回来。

律师说,消费者有权利选择资费套餐,运营商收取资费提供服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。

如果通信运营商的“最低消费”合理合法,那汽车挂上8888车牌的时候,交警是不是也可以签个“最低消费”协议?挂着8888车牌的汽车办过户的

时候,是不是也要向车管所多交钱?

通信运营商提供的服务到底好不好,所谓的套餐到底值不值,群众的眼睛和心都是雪亮的。山东省通信管理局关于电信服务质量的通告显示,2017年12月26日—2018年3月25日,山东省电信用户申诉受理中心共收到用户反映的问题多达3230件。

一个“喜新厌旧”猛宰老用户的运营商,不是好的运营商;

一个拿靓号卖高价或公然提高使用费的运营商,不是好的运营商;一个借合约锁定客户的运营商,不是好的运营商;一个无视消费者利益的运营商,不是好的运营商。

这几年携号转网的呼声越来越高,如果真的实现了不更换原有手机号的前提下更换运营商,那么淘汰不好的运营商,将是市场和消费者的最终选择。

(梁敏 张贵君)