

东营移动违反实名制“私改”套餐

老年机上使用的手机号也被开通了流量套餐

最近一段时间,不少东营移动用户发现,套餐被“私改”了。大多数反映问题的市民是从8元套餐修改成了38元套餐,个别人被修改成了188元套餐,甚至一些常年在老年机上使用、从来不上网的号码也被开通了包含流量的套餐。手机实名制早已实行,未经本人同意,套餐为何会被修改?

本报记者

8元套餐被修改成38元套餐

套餐改不回去,多扣费用没退

春节前,家住东城的盖女士不停地接到移动客服打来的电话,询问她是否需要修改套餐,升级成38元包含流量、电话、短信的套餐。由于不是主要的手机号码,盖女士认为没必要升级套餐,所以每次接电话她都拒绝修改套餐。

2018年3月,盖女士突然发现手机欠费了,这让她感

到很意外,“我每次充话费都是充100元,足够用一年时间。”经过查询,她发现套餐被修改成了38元的套餐,“没有经过我的同意,套餐竟然被修改了。”

盖女士为此拨打了投诉电话要求将套餐改回,在多次投诉后,盖女士的套餐标准降低了,但是却无法改回原先的套餐。“原先是每月8

元,现在却要多花钱。私自改套餐多扣的话费也没有返还。”

让盖女士很不理解的是,她的手机号码早就实名认证了,东营移动在没有她授权同意的情况下就修改了套餐,投诉后又在没有使用她任何身份证件的情况下再次修改了套餐,“实名制已经形同虚设了。”

拒绝后却被开通了市民感觉被“套路”了

最近半年时间以来,很多移动用户每天都会接到询问是否修改套餐的电话。“有些时候一天能打五六遍,直到后来把他们电话拉黑了才没有接到。”盖女士说,移动一遍一遍地打电话询问是否开通套餐,这让她感到很无语。

张先生也表示,最近一段时间他还经常接到移动客服询问修改套餐的电话,每天能接到五六个电话。

先是无一例外接到了东营移动客服打来的电话,询问是否修改升级套餐;再是客户无一例外地拒绝了客服的询问;再到后来莫名其妙被升级套餐;最后经过三番五次投诉,移动才处理问题。这是最近半年时间来不少移动客户遇到的问题,市民感觉被“套路”了。

到底是谁不停地修改套餐,谁是“幕后黑手”?这一直是众多被修改的移动用户的疑问,但是这一问题始终得不到正面答复。

88元套餐被改成188元套餐

先后被改四次,改密码也没用

无独有偶,市民王先生也遇到了同样的情况。他在春节前收到一条短信,提醒他已经开通了188元的VIP套餐。王先生第一时间拨打了客服电话询问详情,“我当时就问谁给我开的,客服说是我自己开的,我说不可能。”

王先生说,他一直使用着88元的移动套餐,该套餐只能往上升,不能往下降,“我88元的套餐想降都降不下来,

怎么会开通更高的套餐呢?”

“客服建议我改密码,我改了。过了半个月,我又收到了开通188元套餐的短信。”王先生又在第一时间打电话反映问题,客服还是坚称是王先生自己开通的。无奈之下,王先生再一次改了密码。

这次修改密码后,王先生的套餐并没有变得安稳,又被开通了两次188元套餐。“一共给我开通过四次。我改

了密码都能给我开通。开通后会发短信,我每次都是收到短信后才发现的,要是没有短信通知,我还不知道。”

“你可以给我推介业务,但是怎么能未经我同意,给我开通呢?”王先生说,他为了这个事情投诉了很多遍,但是投诉一直没有受到重视。至于谁给开通的这项业务,移动公司一直没有个说法。

不能上网的老年机未能幸免竟然同意了开通流量套餐?

如果说盖女士和王先生的遭遇用“离奇”来形容的话,张先生父亲的遭遇只能说是“荒唐”了,因为他用的是老年机。张先生的父亲年纪大了,使用的是张先生名下的手机卡,平时话费由张先生来缴纳。但是在接了几个移动客服电话后,竟然被开通了38元的套餐。

“我父亲没有一次同意过,因为38元套餐是包含流量的套餐,可我父亲使用的是老年机,怎么可能会同意开通流量套餐呢?”张先生说,

他父亲一直没有同意修改套餐,但是最终还是开通了。

张先生对此进行了投诉,还按照移动公司“必须用自己的手机号码拨打投诉电话”的要求,赶回老家拨打了客服电话。虽然声称是48小时内回电话,可是东营移动一直没有回复。为此,张先生又投诉到了省公司,省公司再把问题反馈给东营市公司,东营移动才和他联系,“一共退还了46元费用。费用退还了,但是一直没有回复到底是谁修改的套餐。”

和张先生的父亲出现同一个情况的还有朱先生的岳母,2017年11月,在她不知情的情况下,手机号被修改成了38元套餐。知道被修改了套餐后,朱先生一家开始了投诉之路,直到后来投诉到12345市长热线,移动才将这件事情解决。

“去年修改的,今年3月改回来的,退还了80元话费。”朱先生说,当事人没有去现场办理业务,移动就给修改了套餐,“这明显违反了国家手机实名制的规定。”

业内人士:违反《合同法》留存好证据,必要可起诉

业内人士表示,未经用户同意私自修改套餐不仅有悖于手机实名制,更是违法行为。按照《合同法》规定,当事人协商一致,可以变更合同。法律、行政法规规定变更合同应当办理批准、登记等手续的,依照其规定,移动公司与客户的关系,是经济合同关系,双方约定的套餐,进行更改必须经过双方协商一致,如果移动公司单方面更改套餐,这种做法就是违法行为。“市民可以留存好证据,与移动公司进行协商解决,必要时可以采取法律手段。”

相关链接

实名制不能只是消费者遵守

2013年9月1日开始,我国在全国范围内对新增固定电话、移动电话(含无线上网卡)用户实施真实身份信息登记,严格实行“先登记,后服务;不登记,不开通服务”。电话实名制不仅对用户身份信息登记有了强制要求,也在信息安全等方面对通讯运营商提出了更高的要求。

2015年1月,工信部、公安部、国家工商总局联合印发《电话“黑卡”治理专项行动工作方案》,要求自2015年1月1日至12月31日,在全国范围联合开展电话“黑卡”治理专项行动,重拳整治“黑卡”。其中包括,2015年9月1日起,电信企业要求各类实体营销渠道全面配备二代身份证识别设备,

在为用户办理电话入网手续时,必须使用二代身份证识别设备核验用户本人的居民身份证件,并通过系统自动录入用户身份信息;不得委托未配备二代身份证识别设备的社会营销渠道办理电话用户入网手续,多项实名制落实措施被业内称为“史上最严”。