

捆绑套餐、延长办理时间……

“携号转网”遇强行挽留？

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。



“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。

真正实现“号码在手,说走就走”还有多远

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,手机号码广泛应用于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

严禁养老机构向老年人推销“保健”产品和服务和非法集资

记者 23 日从民政部获悉,日前民政部、国家卫健委、应急管理部、国家市场监督管理总局已联合印发了关于做好 2019 年养老院服务质量建设专项行动工作的通知,其中明确提出严禁养老机构向老年人推销“保健”产品服务、严禁向入住老年人非法集资。

2017 年,民政部等六部门联合启动了为期四年的全国养老院服务质量建设专项行动,2019 年是专项行动开展以来的第三年。

通知明确了今年专项行动的主要任务,其中一项是结合“保健”市场乱象整治和非法集资风险排查等专项工作开展综合检查整治。

通知要求,各地民政部门要将“保健”市场乱象整治、非法集资风险排查纳入养老机构日常监管内容,严禁养老机构向老年人推销“保健”产品服务或为其他经营主体推销活动提供支持。要督促养老机构向入住老年人经常开展“保健”知识宣传,增强其对“保健”产品虚假宣传的辨别能力和防范意识,引导其理性消费,鼓励养老机构和入住老年人投诉举报反映“保健”产品虚假宣传及非法集资问题线索,及时通报有关部门依法处置。严禁养老机构向入住老年人非法集资。

国家统计局公布的数据显示,截至 2018 年底,我国 60 岁及以上人口为 2.49 亿人,占总人口的 17.9%,与此同时,全国有养老服务机构 3 万个。

/ 新华社

“盲人出行难,导盲犬出行更难”

——城市真正实现“无障碍”还有多远？

“今天你要带狗上,我就不开车!”

近日,安徽合肥的盲人推拿师吕付从大连导盲犬培训基地领回了期待许久的导盲犬。他本以为有了出行的“眼睛”,却不曾想平添了一份“障碍”——出租车、公交车司机拒载导盲犬。

目前,合肥市交通运输局回应称,携带导盲犬乘坐公共交通的情形在合肥是第一次发生。他们已督促公交企业进一步加强对司乘人员的教育,同时,也考虑通过修订完善出租汽车行业服务规范,进一步明确导盲犬乘坐出租车的相关规定。

合肥市公交集团相关负责人坦言,作为新生事物,对于驾

驶员来说,在识别、把握和确认导盲犬身份上确实存在一定难度。

在该事件发生前后,安徽省住建厅在其官网发布了《安徽省无障碍环境建设管理办法(征求意见稿)》,并向社会公开征求意见。记者发现,该意见稿提出了一系列较为具体的无障碍保障设施,如人行道交通信号设施应当逐步配备并完善过街音响信号装置,逐步完善开通适合听力和言语残疾人使用的文字信息报警、呼叫功能。其中,针对残疾人携带导盲犬出入公共场所、乘坐交通工具,该意见稿明确提出“公共场所工作人员应当给予协助,不得拒绝或者额外收取费用”。

在安徽省肢残人协会副主

席纪建宇看来,与以往相比,现在很多城市无障碍设施的标准化建设水平已经有了很大的提高,对保障残障人士出行发挥了一定作用,但是二次障碍问题仍然突出,有些设施只是“做做样子”。

合肥特殊教育中心的低视力学生金玉莲说,她和同学上下学时会被肆意摆放在盲道上的共享单车绊到;一些人行道的路牙有三到五公分高,行动不便的人很难上去;不少商场门口、火车站站前广场等设置石墩作为路障,轮椅也很难通过……

数据显示,当前我国各类残疾人总数已达 8500 万,在合肥,仅持证盲人就有 2 万余人。“别看一个小小的台阶,对

我们就是高山峡谷。”纪建宇说,细节和流程上考虑不周全,真正实现残疾人自由出行还很遥远。

安徽省盲人协会副主席王良成表示,城市实现无障碍,事实上惠及的人群不单是残疾人,还包括老人、儿童、孕妇和暂时性行动不便者等。目前全社会对于“无障碍”的认知,还存在宣传不够、意识不强、法律保障力度偏弱等问题。

“《中华人民共和国残疾人保障法》和《无障碍环境建设条例》等法律条例中虽然规定了盲人携带导盲犬出入公共场所,应当遵守国家有关规定,但规范和约束不明确、不具体。”王良成认为,地方在推进无障碍环境建设时,应对无障碍服

务予以细化。

在设计和提升城市无障碍设施方面,纪建宇等建议住建部门和相关城市管理部门应当多听多看,甚至可以跟着残疾人进行实地体验。此外,信息无障碍亦是城市无障碍的重要一步,应当强化医院、银行、图书馆、体育馆、旅游景点等公共场所工作人员的无障碍培训,同时在公共设施上增加关爱标牌、标语,或通过微信公众号等新兴传播方式加强宣传,以加深公众对无障碍的理解。

王良成表示,随着社会文明的进步,公众意识水平的提高,国家对残疾人保障事业的力度加大,城市无障碍,未来可期。

/ 新华社