

运营商“内卷”催生乱象,第三方“优惠套餐”能信吗?

最近一段时间,北方新报新闻热线陆续接到市民反映:总能接到自称通信运营商工作人员的来电,邀请市民领礼品或者办理更为优惠的通信资费。“他们是正规营业厅的员工吗?有办理通信业务的资质吗?为什么他们的资费比营业厅优惠?一个小小的身份证读取器和几张打印的协议,就能办理新号或携号转网,靠谱吗?”市民李先生的问题代表了大部分市民的疑惑,记者对此展开调查。

【暗访】

街边小店暗藏“优惠套餐”

4月11日,市民郑女士接到一个尾号“0335”的陌生来电。打电话的女子声称,可以帮助郑女士办理优惠的“通信套餐”,只要郑女士携号转网至中国移动,就可以在号码不变的情况下,享受到每月55元“优惠套餐”,包含230G全国通用流量,1000分钟全国通话,免费带2张副卡,免费安装千兆宽带,送光猫机顶盒。

4月12日,记者按照郑女士提供的电话,与该女子取得联系,她告诉记者,只要携号转网至中国移动,或者开办新号码,就可以享受上述套餐。她还说:“你去邮校北巷的新青年数码,就说小孙让你来的,就可以办理这个套餐。”

4月18日,记者来到位于呼和浩特市新城区邮校北巷新青年数码,这是一家很小的数码店,店内柜台摆放着一些手机。负责人对记者说,这家店基本只做熟人生意。记者提出要办理55元“优惠套餐”,该店负责人打电话叫来一位20多岁、自称姓王的男子,该男子手持一叠资费协议和身份证读卡器进入店里。

这名王姓男子拿走记者的身份证,记者与其进行了简单交流,王姓男子坦言,自己并非中国移动员工,只是与移动营业厅有合作,帮助他们完成“业绩”。所谓的55元优惠套餐,实际是132元套餐,用户第一个月需要交200元话费,之后每个月套餐费132元,通信运营商每个月给用户返77元话费,这样用户每个月交55元,就可以享受套餐服务了。

王姓男子还告诉记者,这个套餐是给新用户和携号转网用户的,中国移动的老用户不能享受,而且这个套餐在营业厅也没有,只有他们这些做“业绩”的第三方才有。

交谈间,记者同事拍摄画面引起王姓男子的警觉,他向记者核实是谁介绍来办理业务的。记者拿出与小孙的聊天记录,但仍未打消王姓男子的疑虑,业务办到一半,王姓男子突然停止办理并称:“这个业务只能给熟人办理,不能给你办。”



【现状】

运营商“内卷” 第三方渔利

4月12日,在市民李先生带领下,记者一行来到位于新城区中山东路金天帝广场13楼一个挂有“中国电信”和“中国联通”招牌的办公场所。

记者看到,该办公场所有多间办公室,办公人员众多,但并未悬挂营业执照等相关证照,除门口挂有中国电信和中国联通的招牌,内部并未看出与上述两家通信运营商有任何关系。

一位工作人员向记者介绍,他们公司承接了中国移动、中国电信、中国联通三家通信运营商的业务,无论你是哪家用户,只要愿意办理携号转网业务,就可以免费获得手机一部。

这位工作人员对记者说:“我们这家公司就是运营商‘内卷’的产物,由于国内通信市场已经饱和,2019年携号转网规定出台以来,运营商都把业绩方向定在怎么招揽对方客户,从而有新的增长点。但用户就那么多,运营商就这么几家,慢慢就催生了我们这样的公司,帮助运营商‘挖’用户。有的公司只做一家生意,比较局限。我们是三家都可以做,也就是只要你有手机号,我们就可以帮助转网,从而领到优惠。放心,你把话费交给我们肯定没问题,你可以通过线上营业厅查账,话费到账再离开。”

【分析】

“喜新厌旧”
实属无奈

记者调查发现,在通信行业,如果你是新用户或者携号转网用户,你能拿到的通信服务“套餐”价格,往往是老用户的一半甚至1/4。那么,通信运营商为何对老用户苛刻,而对新用户或竞争对手的用户“情有独钟”?

一位不愿透露姓名的通信行业老员工告诉记者,通信运营商这种看似“喜新厌旧”的行为实属无奈。目前,国内市场的手机号已超过人口数的15%以上,意味着通信市场已经饱和,通信运营商想要取得业绩增长,就得想办法从竞争对手那里“挖”用户。想要“挖”用户,就得拿出实惠。而老用户手机号往往绑定很多银行卡、宽带和其他服务,流动可能性不大。

那么,为什么通信运营商不在自己营业厅内以优惠资费招揽用户,而是交给第三方来做呢?

这位业内人士告诉记者:“主要是为了和监管打游击。2019年,工信部印发《携号转网服务管理规定》,除规定运营商不得阻挠用户自主携号转网外,还在第九条第六款明确,电信业务经营者在提供携号转网服务过程中,不得为携号转网用户设置专项资费方案和营销方案。”

如果为携号转网用户单独设置专项资费方案和营销方案,就违反了《携号转网服务管理规定》,而将这样的营销电话打给对方用户,属于不正当竞争行为。显然,这既是“脏活”,也是“累活”。所以,通信运营商愿意花钱去聘请第三方来干,甚至为此催生了一个行业。

携号转网用户真的能得到实惠吗?对此,这位业内人士分析:“短期来看,携号转网用户是获得一些资费上的优惠。但从大的方面看,反映的则是个人信息的泄露、越来越卷的运营商之争和止不住的行业乱象。”

市民如果去没有资质的第三方办理业务,风险也很大。当前,拿到客户的身份证信息和手机信息,能干的事很多,一旦发生电信诈骗和客户财产损失,责任谁来承担?通信运营商为了撇清关系遮遮掩掩,用户如何去确认谁是授权第三方,谁是没资质的?

象。”

“另外,运营商都把精力花在内卷上,大量资金流向帮助他们挖客户的第三方,没有精力搞创新和服务提升,最终损害的还是客户利益。”这位业内人士说。

【说法】

携号转网初衷是惠民

4月23日,记者将上述问题反映至内蒙古自治区通信管理局,办公室一位段姓工作人员接收了记者的采访内容,并表示,记者采访的问题也是监管部门非常重视的内容,但截至记者发稿时,也未收到相关采访回复。

4月28日,该局一位不愿透露姓名的工作人员表示:携号转网这个业务,初衷是一个惠民服务的定位,是为了方便用户,让用户有更好体验。三家运营商也在去年表态不愿意利用携号转网政策进行违规营销。也提醒广大市民,办理业务应到正规营业厅,要注意信息安全。

对于运营商为携号转网客户提供专属优惠套餐的情况,内蒙古超伦律师事务所律师白志鹏表示:运营商的行为违反了《携号转网服务管理规定》。根据该规定第九条,电信业务经营者在提供携号转网服务过程中,不得为携号转网用户设置专项资费方案和营销方案。违反以上规定,可能会面临电信管理机构的行政处罚。

“市民前往第三方办理携号转网事宜,重点是要核实第三方与电信业务经营者之间是否持有有效授权文件或协议,如果属于电信业务经营者合法授权或者有书面合作协议的代办机构,一般可以放心办理。但还是建议选择前往电信业务经营者处直接办理。”白志鹏说。

文·摄影/草原全媒·北方新报
首席记者 王树天