

手机套餐升档容易降档难,近日运营商密集释放服务升级信号

# 三大运营商齐发声:改善套餐“退订难”

## 三大运营商表态 规范业务退订流程

7月21日,中国移动举行发布会,推出“透明消费,明白办理”“主动提醒,放心使用”“套餐变更,限时办结”“业务退订,便捷无忧”等十项服务承诺。变更套餐时,无合约约定变更条件的,48小时内办结;客户可通过10086热线、自有营业厅办理退订业务,符合条件的当场办结。2025年11月1日起,还可通过中国移动App退订。

7月20日,中国电信推出九项举措,包括精简优化在售公众用户电信资费套餐,实现全量公示,未公示不销售;规范电信业务退订办理流程,符合条件的当场办结;征得用户同意后开通电信业务,让用户明白放心消费等。

中国联通在近日举办的合作伙伴大会上表示,推出四个方面十六项举措,包括精简资费套餐方案种类和数量、升级业务使用提醒、便捷业务退订等,其中,在便捷业务退订环节,规范业务退订办理流程,符合办理条件的当场办结。宽带退订需用户退还终端设备的,提供7天内上门办理预约服务。

中国消费者协会副会长兼秘书长王振宇表示,消费者权益保护是民生工程,更是民心工程。消费者权益保护具体实践的落实,需要广大经营者自觉落实消费者权益保护第一责任人责任,不断提升商品和服务质量,主动预防和化解消费纠纷,增强消费者权益保护合力,构建更安全、更放心、更满意的消费环境。

工信部最新统计显示,截至5月末,三家基础电信企业及中国广电的移动电话用户总数达18.07亿户,其中,5G移动电话用户达10.98亿户。三家基础电信企业的固定互联网宽带接入用户总数达6.82亿户。



## 运营商套餐乱象能否终结

此前,据媒体报道,为给家里老人办理套餐资费降档,一位中国移动用户耗时2个月,往返老家两次,中间还经历一次“不降反升”。记者在调查中发现,手机套餐升档容易降档难并非个例,三大运营商的诸多用户均有类似遭遇。此外,运营商还存在“暗中给用户增订套餐”“‘诱骗’用户升级资费”等乱象。

在调查中,记者采访了解到,2024年3月底,浙江温州的周先生想把39元/月的中国移动手机套餐改成8元资费,但接线的移动客服表示自己并无相应权限,需要建工单(售后服务环节)由客户经理处理。然而,之后来电的客户经理先追问其更换套餐原因,接着又向其推荐59元和79元的新套餐,推销未果后又表示自己没有8元资费的变更权限,周先生需要去线下营业厅

办理。

周先生非常不解,继续联系移动客服寻求解决。电话总共打了十几通后,他完全失去耐心,决定“携号转网”。没过多久温州本地工作人员联系周先生,劝其停办携号转网,并允诺给其一定优惠,同时表示自己也没有更改套餐的权限。多番折腾的周先生最后只能去投诉。之后工作人员终于答应给周先生一个折中方案:先为其降档成18元/月的套餐,每月再优惠10元钱,为期三个月,等周先生去年十一假期回温州时,再去线下营业厅沟通更改成8元资费的需求。

除了资费“降档难”,运营商还存在“暗中为用户增订套餐”“‘诱骗’升级”等情况。河南刘女士这几年使用的是中国联通一款29元/月的大王卡套餐,2024年6月她发现,个人资费账单里从两个月前开始多出一个叠加套餐,每月多扣15元,此外还多了个5元短信包。她非常困惑,因为她并未主动订购过这两个套餐。

北京市京师律师事务所合伙人李源评论称,运营商的这类区别对待(升级和降档)属违约行为。“对运营商来说,为用户升级套餐和降档套餐都属于合同约定下应当履行的义务,基于公平原则,在提供同类服务时不应因对自身是否有利而有所差别。”李源还提到,用户办理降档套餐也是在购买服务过程中自主选择服务方式的行为,运营商无权干涉或者对此设置障碍,否则侵犯了消费者的自主选择权。

对于“暗中为用户增订套餐”“‘诱骗’升级”的问题,中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍表示,“这两种乱象都是用欺诈手段使消费者陷入消费误区,是一种可撤销的民事法律行为,也即合同可被撤销。其本质上也是因欺诈获利,严重侵害消费者权益。”(据《新京报》)

## 吴忠乃光湖公园车联网智能互动示范站投运

近日,国网吴忠供电公司乃光湖公园车联网智能互动示范站正式投入运营,这不仅是当地充电基础设施建设的重大突破,更是供电企业助力绿色发展的有力实践。

该示范站作为创新工程,硬件与技术亮点十足,新建能量路

由器精准调控能源,配套超级充电站与V2G充电桩满足多样需求,充电速度提升约40%。其创新增设柔性互济装置,化解传统充电与电网运行矛盾,实现精细化管理。未来,吴忠供电公司将持续完善布局,为产业发展与绿色出行生态筑牢根基。(方鑫)

## 中卫供电构建测温图库 筑牢电网安全防线

近日,国网中卫供电公司组织运维人员在变电站开展巡视及红外测温图库建立工作。

气温升高,电力设备高速运转,为掌握设备运行情况,中卫供电公司先优化健全常态化红外测温机制,从测温周期等多方面着手;再完善红外测温图谱

库,记录设备温度数据与热像图,便于运维人员依此判断设备健康状况、提前消缺。同时,对检测缺陷按轻重缓急制定消缺措施并跟踪闭环管理。下一步,改公司将密切关注天气,加大设备特巡及红外测温力度,保障夏季电力稳定供应。(库淳雅 舒文琪)