

“杀熟客”、计费乱、取消难

电话卡套餐哪儿来这么多套路

一些网友反映,关于电话卡的“坑”有不少,他们被绕得团团转。比如,说好的回馈老用户结果却是“杀熟”,推荐的优惠套餐开通之后资费反而水涨船高,想要取消订购阻碍重重,合约期内运营商中途变卦不再提供服务……记者调查发现,运营商的套餐让人眼花缭乱,计费方式十分复杂,消费者一不小心就可能踩“坑”。



遭遇1

“回馈福利”反而让老客户多花钱

“说是为了回馈老用户,可以帮我升级套餐,以为是福利,没想到是个‘坑’。”张女士说,此前她反复收到移动客服打来的电话,强调为回馈优质客户,可以为她升级为每月198元的套餐,同时可享每月58元优惠。张女士思考之后便进行了升级,直到最近她发现自己每个月的花费将近300元,查询后才知道,所有权益和优惠减免都是有条件的,“客服当时跟我承诺的权益,比如各种福袋、视频会员等,我以为这是附赠权益,但其实都是用钱换来的。”

当她想要取消套餐时却被告知当前套餐是有合约期的,并且捆绑了多项服务,现在取消需要支付违约金。“但是之前办套餐的时候,对方对此只字不提,只说好处。”这让张女士十分气愤。对此,记者询问北京移动官方客服,工作人员表示业务推销由营销部门负责,并称“由于张女士办理时间较早,已无法查询到套餐推销的具体细节。”

联通用户陈先生同样感到自己被忽悠了。“我以前的套餐每月将近90元,并不便宜,但好在流量够用。”陈先生说,自己的老号已连续使用多年,最近他接到客服电话,说套餐有更优方案,价格更低,流量更多,每月只要70多元,这是回馈老用户的福利。他反复确认了不需多付钱,于是同意更换套餐。

“能为老用户提供这么贴心的服务,我还挺满意,直到第二个月,我突然发现有一笔125元的扣款。”陈先生一时摸不着头脑,赶紧打电话咨询,被告知扣款项实际有两个,一个是70多元的套餐,另一个是50多元的流量包。“我想改回原套餐,又告诉我以前的套餐没有了,而且新套餐需要使用一年,提前取消还要扣100元违约金。”陈先生觉得十分委屈:“我本来流量够用,是听说无需多付费才同意改套餐的。现在不仅被忽悠着买了更贵的,想提前取消还变成了违约方。”他说,通过多次联系运营商,拨打投诉电话,好不容易才让运营商为其取消了50多元的流量包,自己也无需支付违约金。“与其最后靠用户大费周章投诉维权,为什么不从一开始就少些套路?”

遭遇2

“优惠”套餐暗藏扣费项目

陈先生最近到移动营业厅办理业务,却意外得知自己每个月都被扣了12元的电视服务费。这事还要从2020年说起。2020年,陈先生到营业厅办宽带,并看重了其中一款优惠套餐,包含电视盒子的费用,但他明确向工作人员表示,自己不需要这项电视服务。“我当时就说不要这项服务,工作人员说不要也没事,因为这个服务前两年免费,但没告诉我有没有帮我取消。我当时没想到这事儿会有‘坑’,便也没去查。”

2023年,陈先生渐渐觉得不对劲,自己购买的套餐月租不到60元,可每个月被扣除的资费有80多元。“我曾咨询过,但业务员说除了包含基本月租,还涉及网费、彩铃和短信等。当时仍然没有提到电视服务收费的事儿,而且过去两年了,我也没想起来这事儿。”

不久前,陈先生到营业厅查了一下近期的消费记录,这才发现,自己每个月都被扣除了12元的电视服务费。直到这时,他才隐约记起几年前办宽带的情况,这让他感到十分气愤。“我明确表示不需要这项服务,不仅没帮我取消,而且在两年到期之时,也没有任何提醒,直接开始扣费。”

发现扣费后,他立即咨询了营业厅工作人员。“工作人员说,可能是2022年到期后我续签了,后来又可能是我在2023年更改过一次流量套餐,那时业务员勾选了电视服务。不论是何原因,都是在我不知情的情况下开始扣费的,没有任何提醒。”陈先生说,若不是他查了消费记录,这笔钱不知要扣到什么时候。

近年来,反映运营商问题的相关投诉比比皆是,在社交媒体平台,以“运营商虚假宣传”“运营商乱扣费”“退费维权”等关键词搜索,大量吐槽帖和维权帖便跃然屏上。不少网友吐槽,说是免费送流量,结果变成了升级套餐;也有网友反映运营商乱扣费,维权却一波三折;还有网友表示套餐办理的时候工作人员热情地上门服务,等到用户提出取消套餐时却不断筑高门槛,要求用户自己拆卸设备,还得本人在工作日去营业厅办理……

遭遇3

运营商不告知“有效期”单方面取消套餐

因孩子上学需要,李先生两年前在电信掌上营业厅花500元办理了一项校园卡套餐。“这项套餐很实惠,而且购买链接里明确写着,到期后按原套餐续约。我当时立马就决定购买这项套餐,等两年后到期,再给孩子续上。”前不久,当李先生办理续约时,突然被告知该套餐已取消了,需要按新套餐续约。他在掌上营业厅搜索,当年的套餐确实已经下架。两个月来,他投诉了七八次,希望能按原套餐续约,但由于原套餐已经下架,始终协商不成。“孩子每天还得用流量,没法一直拖下去。”无奈之下,李先生只好加钱,按新套餐续约了。他坦言,加钱后的新套餐虽然流量、通话时长等权益更多了,可实际上自己并不需要。

对此,记者咨询电信官方客服,工作人员表示,能否续订主要看合约到期后原套餐是否还存在,已经下架的套餐无法续订,“如果套餐未下架,用户没有续订就会恢复套餐优惠前的基本资费;如果套餐下架,用户则需要改订其他套餐,否则也会恢复优惠前的资费。”

王先生也有类似遭遇。近日他携号转网办宽带,在一家移动营业厅,业务员向他推荐了一款家庭优惠礼包套餐,按业务员的说法,这个套餐每月的费用只要50元,确实十分划算,他立即取消了自己原本绑定的套餐,办理了携号转网。“整个办理过程,业

务员一直强调每年只要600元。”王先生说,就在自己办理成功,登录掌上营业厅查看时,他立即发现不对劲。

系统里显示他办理的是一项每月79元的套餐。记者询问客服后了解到,王先生办理的本就是79元的套餐,只是前两年有优惠活动,才会变成每年600元,且套餐里的100G中有90G都是从优惠活动中得来的。“也就是说,一旦两年后活动取消,我不仅需要每个月付费79元,流量还会缩水到10G。”王先生说,“卖套餐时反复说每年600元、每月100G,只字不提这只是优惠活动,只有两年有效期。”他得知情况时,已经付了一整年的费用。之后他咨询是否可以退费、更换套餐,被告知已经签订一年的合约,无法退费。

“他们说改就改,甚至我们的合约都没到期,套餐就突然没了。”林先生也有类似的困扰。一年前,电信工作人员上门为他办理了号卡和宽带套餐,当时约定由电信以每月返还的方式对用户进行补贴,合约期为两年。然而,最近林先生发现,自己的账户快要欠费了,查询得知补贴已经许久没有到账。随后他咨询了客服,“他们说可能是出于业务调整,原来的套餐已经下架了,相关补贴只提供到今年10月,建议我更换新的套餐。”林先生说。

合约才履行了一半,说没就没了,也没有提前告知消费者。这令林先生十分不满。事已至此,他只能考虑更换新的套餐

现状

投诉众多维权却不容易

如今各运营商提供的套餐纷繁复杂,各类服务内容绑定在一起,年轻人尚且要研究一番,老年人更是看不懂。多位网友表示:若不是自己查看了父母的手机套餐,都不知道父母被坑了。记者浏览大量维权帖,发现不少用户存在维权困难:反复向客服投诉,线上线下两头跑,打12345或12315热线,甚至得向工信

部投诉……

记者致电工信部获知,用户如需申诉,可先向所属运营商投诉,如对处理结果不认可或投诉15日内未得到解决,可通过工信部电信用户申诉受理中心网站或微信公众号提交申诉材料。

多位用户表示,虽然被坑的数额不是太大,每个月也就十几元、几十元,但这足以消耗大家的信任。大家希望在互联网时代,运营商应少些套路,靠真诚的服务和良好的口碑留住用户。

来源:北京日报