

# 杭州大伯半年话费开销超千元 探寻中移动话费“刺客”背后

## 大额话费“黑洞”从何来

3月10日,记者来到严峰良家,他正忙着研究话费账单。套餐已使用多年,每月费用为58元,包含10G流量。另有每月70元宽带费用。若无特殊情况,每月基础话费支出应为128元。

记者使用严峰良的手机号登录中国移动APP,检查其账单详情。2月账单中除了两项固定费用,还有叠加的25元流量包,以及几笔增值业务费,包括来电提醒、无线音乐(含彩铃)、随心看会员超值版月费、百果园随心享月费、畅看会员7天包(能开版)、中国移动云盘、咪咕爱看,减免15元后,共计消费237.21元。

再往前翻看,统计其近半年的话费账单,合计1323.59元,最高的一次是在去年10月,高达326.27元。严峰良表示,自己生活圈子很小,主要就是在家看电视、刷短视频打发时间,对话费不敏感;既没去过营业厅或第三方,也没把手机交给别人操作。

“接到过推销升级套餐的电话,说我是优质客户,推荐什么套餐可以多享受流量或者优惠服务。”严峰良回忆,电话那头的声音亲切,伴随“免费升级”等字眼,十分诱人。

根据严峰良的使用情况,记者估算了一下,如果使用超过套餐流量会产生额外计费,叠加“增值服务”和固定套餐,这也就是大额话费的来源。

随后,记者拨通10086,转接人工客服,咨询增值服务订购渠道,对方表示:“应该是一级渠道,不确定他到底哪里办的。”并称无论是线上还是线下办理,更改叠加套餐肯定经过本人允许。是否可以取消非必须业务?客服表示可以,但不同项目生效时间会有所区别。



AI漫画  
丁艳枫

## 维权有难度? 线上线下一头跑

昨日,记者在黑猫投诉平台搜索“超额流量费”关键词,显示5286条,搜索“话费增值业务”,显示7435条,不乏数百元甚至上千元话费账单的案例。

网友@III说:“查了话费才知道,父母的手机绑定了十几个套餐和增值业务,每个月的话费高达几百元”;网友@爆爆说:“看剧流量超了也没有提示,一直到缴费的时候才知道一个月花了几百元”;网友@小鱼儿表示:“我也是有一次发现欠费430多,同事提醒我可以打10086投诉,我投诉了,最后协商的给我退370多元话费”……

这些大额话费情况是怎么

发生的?大致有这三类情况:订阅含糊不清的套餐说明导致超额收费、流量超出套餐外但未及时收到提醒、“免费体验”后自动转为付费服务等情况。

“我不反对付费服务,但必须让我知道我在付什么费。”严峰良如是说。

大量维权帖显示,用户反复向客服投诉,线上线下一头跑,打12345或12315热线,甚至得向工信部投诉……消费者需要花费大量时间与客服沟通,解决过程漫长而繁琐,结果往往令人不满。

## 省消保委:运营商有义务清晰、明确告知

“消费者基于不完整的信  
息做出消费决策,其知情权被严重侵犯。”浙江省消保委投诉与法务部副主任徐昕表示,在这类案例中,10086客服虽称“更改套餐肯定是经过其本人允许的”,但推销电话大多都并未做到向用户清楚说明或解释“推荐套餐”的实际费用,而是

用“免费”“优惠”“增值服务”及小单位计价的方式吸引用户,达到“在线确认、办理成功”的营销目的。这些服务可能是在未经用户明确同意,就被订购并扣费了,运营商擅自为用户添加增值业务,也显然违背了消费者自主决定是否接受某项服务的权利。

## 话费维权支招

### 一:通过客服电话反馈

对应拨打不同运营商的客服电话进行咨询,确保所提供的证据清晰、准确,能够证明费用扣除不合理。

### 二:通过工信部投诉

拨打12300,向工作人员描述具体事实。清楚描述事件经过,附上扣费时间、金额和运营

商的相关信息。

### 三:通过在线投诉平台

在微信中搜索对应运营商小程序,登录后,进入“费用争议”栏目,填写相应的投诉信息。通常平台会在2-3个工作日内进行处理,如果运营商认定确实是事实错误或未经授权,便会进行退款。

明明白白,银发消费

本报记者 张文利

“我这个月怎么又欠费了?”杭州市拱墅区文晖街道,67岁的移动用户严峰良(化名)正拿着手机刷短视频,突然弹出一条短信,显示:“当月套餐外流量费用已超过90元。”

因为子女不在本地生活,于是,严峰良赶紧找邻居帮忙查询,打开详单发现,上个月话费账单总支出高达237.21元。再仔细检查,里面有几项他从未订购的“增值服务”,默默扣费超百元。

“我记得没订过这些呀。”看到一长串业务名称,严峰良十分纳闷,表示并不知情。

这样的情况不只严峰良一人遇到,手机账单上那些看不懂的收费项目和套餐外超额流量,正成为不少银发族的心头痛。记者开展深入调查。