

近日,广东一位有着近20年网龄的中国移动老用户,意外发现自己正在使用的159元套餐,性价比低于朋友办理的39元套餐。她多次致电客服要求变更套餐,却遭到拒绝。客服表示,朋友的套餐是从8元保号套餐升级而来,而她作为老用户,无法办理这样的套餐。该事件很快冲上微博热搜,不少网友看完后纷纷表示感同身受。除中国移动外,中国电信、中国联通也被指“杀熟”。网友反映的现象是否属实?记者进行了体验。



新用户套餐:

39元/月

包含更多流量/通话时长

图片由豆包AI生成。



159元套餐不如39元的划算?

## 新老用户不同权 三大运营商被指“杀熟”

记者体验:

降低套餐资费几经周折

记者的手机号运营商为中国电信,网龄有近20年。在中国电信官网上查询显示,该手机号的套餐费用为每月169元,包含一条宽带、1000分钟国内通话和5GB国内流量。

中国电信官方App的套餐专区显示,含有宽带的融合套餐最低价为79元每月,包含一条宽带、300分钟国内通话和10GB国内流量。

相较之下,记者169元的手机套餐通话时长更长,但流量较少。因为记者有使用微信电话的习惯,该套餐确实性价比不高。

由于官方App并未提供线上办理入口。6月10日,记者致电中国电信客服,接线人员表示,老用户可以更换任意套餐,如果名下有未到期的合约,提前办理解约、注销业务需要缴纳违约金。接线人员查询后告知,记者在2025年更换过光猫设备,对应的合约期为三年,合约到期时间是2028年,因此更换套餐需要支付违约金。违约金在360元左右。

由于记者对合约内容没有印象,要求对方出示合约,接线人员表示,随后会有分公司工作人员与记者联系,具体合约内容和违约金金额以分公司人员告知为准。

6月11日,一名自称中国电信某分公司的工作人员联系了记者。该工作人员表示,因为更换光猫设备对应的合约,记者申请降级套餐需要支付违约金,但如果升级套餐,则不需支付违约金。

记者向其索要合约具体内

容以及本人签字页。多次催促后,该工作人员改口称已帮记者查询协议,降低套餐不需要支付违约金。虽然记者多次提出要求,但自始至终,工作人员都未向记者出示本人签字的协议。

这名工作人员还告诉记者,降低套餐需要工作人员上门办理,升级则不用。记者询问套餐降费不涉及设备回收等流程,为什么必须上门办理?该工作人员表示:“降费都需要线下办,只有升级可以线上办。”

记者只能和工作人员约定见面时间。在约定时间,这名工作人员上门为记者办理了套餐降费。

其间,该工作人员告知记者,新套餐在三年内如果办理降档、停机等业务,需要支付违约金。并拿出一份《业务办理温馨提示卡》让记者签字。记者注意到,该提示卡仅有一行小字提示:用户承诺在网xx个月,其间若办理退订、套餐降档(含退订扩容包和特权包)、停机、成员退出、成员停机等提前解约业务,需至营业厅办理,同时需支付违约损失赔偿金,具体违约金金额及计算方式见协议条款。

该提示既没有表明在网时间,也未表明违约金金额。

记者要求对方出示协议条款,该工作人员表示:“你也可以自己去营业厅办。”记者询问营业厅是否会出示协议条款?该工作人员表示:“也是签这个。”

无奈,记者只能在这张《业务办理温馨提示卡》上签了字,整个办理流程中,记者都未见到具体协议条款。其间,工作人员还以需要实名为由,让记者签了一份电子签名,签名页

上也未见任何条款内容。

网友吐槽:

降套餐比登天还难

在社交平台检索后记者发现,有类似遭遇的用户还有不少。

一名来自浙江的网友发帖称,他在2024年办理移机的时候,安装师傅称网络不够快,可以免费更换路由器,自己便答应了。最近他想换一个便宜的套餐,却被告知新的路由器有一个“三年协议”,要缴纳900元的违约金。这名网友很困惑,他没有签过任何合约,哪里来的违约呢?

来自山东的网友“微胖的兔子”也有相似的经历,今年3月,他申请将每月240元的套餐降为100元,却被联通客服告知需要缴纳600元违约金。但当初办理套餐时,自己既没有签署任何合约,也未被告知需要缴纳违约金。最终,这名网友拨打了工业和信息化部投诉电话,才成功将套餐降费。

记者梳理发现,三大运营商的诸多用户均有类似遭遇。除了被收取违约金,还有部分用户直接无理被拒绝办理套餐降档。有不少网友吐槽:“升级套餐只需要说‘同意’两个字,降套餐简直比登天还难。”

在四川瀛领禾石律师事务所管委会主任曾文忠看来,话费套餐“升易降难”,本质是利用格式条款排除消费者法定权利、强制维持高资费的霸王条款行为。

“无任何理由就被告知套餐只能升不能降,属于强制交易,消费者可举报投诉;对于部分在‘合约期’内的情况,用户有权确认协议是否签字、是否

被充分告知限制条款,无书面签字或未显著提示的合约条款可以主张无效。”曾文忠说。

追问:

运营商“杀熟”底气何来?

采访中,多名受访者都告诉记者,因为手机号使用多年,绑定了各种账号,要换号成本太高,携号转网手续也比较麻烦,只能被迫使用高价套餐。运营商显然深谙这部分“存量用户”的心理。

利用“高迁徙成本”绑架用户,忽视老用户权益。对于这样的现象,监管层面早有动作,2021年,国新办举行网络提速降费国务院政策例行吹风会时,就曾表示要规范网络资费营销行为,严查“强推5G套餐”“新老用户不同权”“套餐夸大宣传”等行为。2025年以来,工业和信息化部启动电信业务“明白办、放心用”行动,推动基础电信企业精简优化资费套餐,同时要求用户提出套餐变更时“48小时内办结”。

但从实际来看,问题似乎未得到解决。

多名业内人士都认为,想要彻底扭转“新老用户不同权”的现状,不能只靠一纸规定。一方面需要监管部门加大抽查、暗访与处罚力度,严查隐性合约、变相阻拦套餐变更等行为,清理不合理的捆绑协议;另一方面也要持续优化携号转网流程,真正降低用户转换成本,用充分的市场竞争倒逼运营商正视老用户权益,让资费选择回归公平、透明的本质。

□四川在线记者 宁菓