关于中国电信贵州分公司以虚假宣传、欺骗形式诱导用户升级高资费套餐的申述

工业和信息化部电信用户申诉受理中心:

本人龙**，现根据《中华人民共和国电信条例》第四条、第五条、第二十四条、第三十八条、第三十九条、第四十条、第七十四条,《电信用户申诉处理办法》第五条、第八条、第十条，向贵中心就中国电信贵州分公司以虚假宣传、欺骗形式诱导用户升级高资费套餐事宜提出申述。

一、事实依据

2020 年 9 月 16 日下午 14 时 27 分，中国电信贵州分公司工作人员通过 10001 号码外呼至申述人手机号码 189****8482，工作人员称："申述人原资费套餐〔天翼畅享 40GB（199 元）套餐 201802〕，将于次月合约到期，届时每月返还的 50 元翼支付权益金将不再返还，即资质由 149（199-50 元权益金）上涨到 199 元每月，建议用户升级至同样资费的 5G 套餐，新的 5G 套餐为 199 元每月，无任何优惠减免，此事项于用户办理该套餐时相关营业厅已作说明，用户可选择与营业厅核实具体情况或立即升级办理至新的 5G 套餐。"

申述人对工作人员所述内容存疑，并未同意办理，14 时 31 分，申述人致电中国电信 10000 号，咨询翼支付权益金是否将于次月被取消，不再返还，得到肯定答复，该 50 元权益金在用户未主动变更套餐情况下，长期有效，一直返还。申述人觉得中国电信贵州分公司工作人员通过 10001 外呼以虚假宣传、欺骗形式诱导用户升级高资费套餐事宜不妥，遂向中国电信 10000 号客服要求查询该外呼人员工号。

16 时 49 分，申述人接到自称贵州电信工作人员 13158041178 的手机号码来电，其自称因工作失误，已及时拦截申述人升级 5G 事宜派单，但对申述人要求查询 14 时 27 分外呼工作人员工号的要求无法满足，**不方便提供**。

16 时 58 分，申述人接到中国电信贵州分公司 10001 外呼来电，询问用户对处理结果是否满意，申述人答复不满意，要求中国电信贵州分公司查询 14 时 27 分外呼工作人员工号。后该工作人员称将详细了解情况，稍后予以回复。

9 月 17 日上午 10 时 37 分，申述人接到自称中国电信贵州分公司营业厅经理 085185861897 固话来电，称申述人 5G 套餐办理事宜已有工作人员拦截完毕，但对申述人要求查询 9 月 16 日下午 14 时 27 分外呼工作人员工号的要求无法满足，**不方便提供**。

中午 12 时 00 分，申述人接到中国电信贵州分公司 10000 外呼来电，来电工作人员称申述人并未产生实际损失，对用户要求查询工作人员工号事宜，申述人无实际诉求，不能提供工号，**相**

关诉求不予办理。

下午13时00分，申述人致电中国电信集团公司4008810000，对中国电信贵州分公司以虚假宣传、欺骗形式诱导用户升级高资费套餐、以未产生实际损失拒绝提供查询工作人员工号、不受理用户其他诉求事宜，向集团公司提交投诉。

下午17时32分，申述人接到中国电信贵州分公司10000外呼来电，工作人员称申述人要求查询此前10001外呼工作人员工号一事无法办理，问其原因，称知道工作人员信息，**但不便透露**。

9月18日下午16时18分，申述人接到中国电信贵州分公司10000外呼来电，该工作人员透露此前通过10001外呼工作人员信息：工号13315，姓氏商。并称针对外呼存在以虚假宣传、欺骗形式诱导用户升级高资费套餐一事基本属实，工单已办结，相同事宜贵州电信将不再受理，用户可保留意见。

9月21日，申述人致电中国电信集团公司4008810000，详细了解此前投诉贵州分公司以虚假宣传、欺骗形式诱导用户升级高资费套餐等事宜工单情况，得到回复为：分公司行为系正常宣传5G，核实并未存在违规行为，用户可自主选择是否升级，实际未办理，工单完结。申述人对贵州电信向集团公司工单回复存疑：未解释超过48小时不予告知申述人要查询的工作人员工号缘由，未解释9月16日下午14时27分外呼工作人员虚假宣传缘由，未解释删除申述人通话详单或通过技术手段屏蔽详单的缘由。中国电信集团公司称将稍后了解情况。

二、申述要求

1．恢复申述人号码189****8482，9月16日至9月20日通话记录详单，并承诺不再以任何事由删除或通过技术手段屏蔽申述人通话详单。

2．向申述人解释其通话详单被删除或技术手段屏蔽缘由。

3．向申述人解释电信贵州分公司在推广5G一事中安排员工通过虚假宣传、欺骗等形式诱导用户升级更高资费套餐的缘由。

4．向申诉人解释多次推诿申述人正常查询工作人员工号被拒的缘由。

5．向申述人说明电信贵州分公司为何欺瞒电信集团公司，对申述人所述以虚假宣传、欺骗形式诱导用户升级高资费套餐避而不谈之缘由。

6．向申述人说明，已因中国电信贵州分公司以虚假宣传、欺骗形式诱导用户升级高资费套餐而升级了更高资费套餐的用户，每年产生的600（50元×12个月）元损失如何处理。

三、申述理由

1．根据《中华人民共和国电信条例》第四条，电信业务经营者应当依法经营，遵守商业道德。

商业道德泛指买卖公平，诚实无欺等，本申述中，中国电信贵州分公司刻意向电信用户虚假宣传、欺骗，其主观意愿与本条

相违背。

2．根据《中华人民共和国电信条例》第五条，电信业务经营者应当为电信用户提供迅速、准确、安全、方便和价格合理的电信服务。

中国电信贵州分公司通过虚假宣传、欺骗电信用户升级更高资费的套餐，其主观意愿与本条相违背。

3．根据《中华人民共和国电信条例》第二十四条，国家依法加强对电信业务经营者资费行为的监管，建立健全监管规则，维护消费者合法权益。

中国电信贵州分公司在市场经营活动中存在虚假宣传、欺骗电信用户等行为，应受监管以维护消费者合法权益。

4．根据《中华人民共和国电信条例》第三十八条，电信业务经营者应当建立健全内部服务质量管理制度。

中国电信贵州分公司推诿电信用户正常查询工作人员工号诉求，过于袒护包庇工作人员，欺上瞒下，内部服务质量管理制度是否完善、是否执行。

5．根据《中华人民共和国电信条例》第三十九条，电信用户对交纳本地电话费用有异议的，电信业务经营者还应当应电信用户的要求免费提供本地电话收费依据，并有义务采取必要措施协助电信用户查找原因。

申述人因 9 月 16 日至 9 月 20 日通话详单内容被删除、技术手段屏蔽,对中国电信贵州分公司向申述人收取的电话费用存疑，

但后者未协助申述人查找原因，其行为与本条相违背。

6．根据《中华人民共和国电信条例》第四十条，电信业务经营者在电信服务中，不得有下列行为：（四）对电信用户不履行公开作出的承诺或者作容易引起误解的虚假宣传；（五）以不正当手段刁难电信用户或者对投诉的电信用户打击报复。

中国电信贵州分公司在此事中多次推诿刁难电信用户，并存在客观事实的虚假宣传行为。

7．根据《中华人民共和国电信条例》第七十四条，违反本条例第四十条的规定，由省、自治区、直辖市电信管理机构责令改正，并向电信用户赔礼道歉，赔偿电信用户损失；拒不改正并赔礼道歉、赔偿损失的，处以警告，并处 1 万元以上 10 万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。

中国电信贵州分公司客观存在的虚假宣传事实，显然将造成或即将造成用户损失，中国电信贵州分公司因彻查近期 5G 外呼宣传内容，存在以虚假宣传、欺骗形式诱导用户升级高资费套餐造成损失的，向电信用户赔礼道歉，赔偿电信用户损失。

以上所述，与真实无误，望予以受理为谢！

申诉人：龙**

2020 年 9 月 22 日