

升级容易降级难？更新不告知，自动续约成『潜规则』，三大运营商改套餐测评

低价电话套餐成『隐藏款』，办理还不方便

晨报记者 李晓明

随着国家大力推行“降费提速”措施，手机通话、上网的费用也是明显下降，国内各大运营商也响应号召推出了更优惠的电话套餐。然而，面对各种推陈出新的电话套餐，不少消费者却感到迷惑，“升级”套餐往往要比“降级”更加容易。

电话套餐更改是否方便？更加平价的优惠套餐是否能方便获取？近日，记者对移动、联通、电信国内三大运营商电话套餐进行了测评，发现了改套餐的“奥秘”。

//测评 //

套餐“升级”，只推荐“更贵”的？

电话套餐名目复杂，线上线下不一致，且更新不告知，自动续约成“潜规则”；在三大运营商线上营业厅办理套餐变更，推荐均为更高资费套餐，升级方便快捷。

出于性价比考虑，绝大多数消费者使用的移动电话资费，无论最初是在哪家运营商入网，基本都是选择的套餐资费，且有着长短不一的合约期限。

记者测评发现，合约到期后，如果不主动要求更改套餐的话，三大运营商基本都是采用的“自动续约”模式，沿用之前的套餐资费。有消费者反映，自己的套餐是5年前办的，一直默认“续约”使用到现在，去营业厅询问，才发现这个套餐早就没有了，但是老用户不变的话可以一直使用。

还有消费者反映，在合约快要到期时，经常会收到客服的电话，基本都是来推销“升级”套餐的，话术一般是运营商针对老用户推出了优惠活动，可以根据用户目前的资费情况对现有套餐进行升级，升级后使用的流量和通话时长有多少。“往往都是重点突出升级后的通话时间和流量增加了多少，而费用的增加都是一笔带过。”

除了电话推销“升级”套餐外，如果自己自助选择变更套餐的话，又是怎样的结果呢？记者分别在中国移动、中国联通、电信营业厅官方APP上进行了线上自助操作，结果发现依然被推荐了资费更高的套餐。

例如，记者以一个原本56元/月套餐账号登陆中国联通手机营业厅，选择“更改套餐”时，页面跳出“为您推荐”6种套餐，资费从59元/月到129元/月，全部高于原套餐。

在中国移动APP，记者又以一个原30元/月套餐登录，点击“去换套餐”选项，直接跳出推荐5G智享套餐的选项，费用从128元/月到598元/月，限量办理可享7折优惠，这些推荐的套餐均远远高于原套餐资费。

值得注意的是，这些推荐“升级”的套餐，办理起来非常方便，线上只需点击选择办理即可，次月生效。另外，还可以通过电话、线下营业厅办理，三种方式均可自由选择。

测评项目	联通	移动	电信
套餐到期后	自动沿用	自动沿用	自动沿用
升级套餐	电话、线上、线下均可办	电话、线上、线下均可办	电话、线上、线下均可办
降级套餐	合约内需去线下解约再办	合约内需去线下解约再办	可电话更改，部分需物流配送或线下办理
低价套餐办理	19元/月 线上不可改	18元/月 可线上自助	5元/月 仅线下可改

//测评 //

套餐“降级”，办理是否方便？

三大运营商对“降级”套餐的操作存在着一些差异，如在合约期内，有的需先去到营业厅办理解除合约等等。

套餐“升级”很方便，如果要对现有的电话套餐进行“降级”，是否同样方便呢？记者测评发现，情况却不大一样。

记者发现，三大运营商对“降级”套餐的操作存在着一些差异：

移动要“降级”套餐，首先要看目前的套餐是否还在合约期内，如果在合约期内，则需要先去到营业厅办理解除合约，有违约金的话需要支付违约金后方可解约。

如果不在合约期内，“降级”套餐可以在线下营业厅办理，或者电话办理，还可以通过线上营业厅自助办理，需要先在线上营业厅里的“套餐”选项中，找到自己想要的套餐，然后选择自助办理即可。

电信电话套餐降级，无论是否在

合约期内，均可通过线下营业厅、或者电话办理。不过，客服表示，可电话受理的均会受理，但需要同意物流配送。所谓“物流配送”，是指电信会派人上门和消费者签订合同，需要身份验证和消费者确认签字。

联通电话套餐降级，也分为合约期内和无合约两种情况。如果还在合约期内，则需要去营业厅解除合约后再更换。

无合约的电话套餐办理“降级”，也可通过线上、线下、电话三种渠道办理。通过线上办理的，需要在线上营业厅“资费专区”中找到所需的套餐，选择后自助办理。而对于一些特殊的套餐（如：助老套餐的转入、副卡的转入等）因需要检验身份等原因，会引导用户到营业厅进行办理。

//测评 //

平价套餐是否亲民？

联通19元套餐自助营业厅办不了，电话或者营业厅才能办；电信5元无忧套餐则需要更换卡号。

相比套餐“升级”，“降级”无疑更加麻烦。那么，三大运营商目前的电话套餐价格最亲民的是哪种？用户可以方便办理吗？

记者通过对线下三大运营商营业厅走访，以及线上营业厅的套餐对比发现，三大运营商推出的套餐品类繁多、资费不一，有些套餐办理还存在着限制条件（如年龄等），尤其是一些线上套餐的表述存在专业术语，普通消费者难以看懂。

而在各家线下营业厅内都会有一张“套餐资费”表，上面会有各家运营商最新的套餐介绍。据工作人员介绍，这张资费表并不是固定的，隔一段时间会进行更新，新套餐不断涌现，老套餐会下市，因为更新时间存在延迟，有时候会跟线上套餐有些细微的不一致，用户如果想要了解最新的套餐资讯，最好自己多留意经常关注。

在针对普通用户的套餐中，记者上个月电话咨询联通客服，被告知最低资费为19元/月的快卡套餐，每月语音200分钟，流量1GB；而在联

通网上营业厅，记者却无法找到这个优惠套餐的自助办理渠道，只能通过电话或线下办理。

到了10月，记者又发现，联通网上营业厅的平价套餐又有了变化，价格最低的依然是19元/月，名称由“快卡”套餐变成了“4G全国流量王”套餐，每月语音100分钟，流量2GB。

移动针对普通用户的电话套餐，目前价格最亲民的是18元/月的4G自选套餐，每月仅赠送100M流量，无语音赠送。可通过线上、线下、电话三种方式办理。

电信推出的电话套餐中，价格最为低廉的是5元/月的“无忧卡”套餐，每月资费仅为5元，包含有每月200M的国内流量，无语音赠送。

不过，记者在电信营业厅询问得知，将原套餐改为“无忧卡”套餐需要到线下营业厅办理，电话和线上均无法办理。线上营业厅办理的无忧卡，则是新办卡号，需要变更号码，用户填写身份信息后，再将新卡寄送到家，并非是更改套餐。



制图/张继