

同价不同量 优惠力度“按闹分配” 老用户费用反而更高 手机套餐咋这么多“弯弯绕”

几乎同等价格的套餐,包含的流量却有10倍之差;优惠力度“按闹分配”,提出携号转网才能拿到更实惠的套餐;一些特别优惠需要客服主动邀约才有效,且仅限本人……作为手机用户,您遇到过这些套餐里的“弯弯绕”吗?

不久前,有关电信运营商“杀熟”的话题在网上引发热议。记者调查发现,日常使用的手机套餐确实存在不少“同价不同量”情况,老用户反而费用更高,那些更实惠的套餐“藏”得太深。



现象 同样价格流量只有别人1/10

“同样是一个月70多块钱,我只有10GB流量、30分钟通话,同事竟然有100GB流量、1800分钟通话。”在与公司同事的一次闲聊中,焦先生惊讶地发现,两人每月电话费几乎差不多,自己享受的流量却只有同事的十分之一。

当他把自己的经历在好友群中分享后,一位好友晒出的套餐更让他瞠目结舌:月费35元,包含150GB流量、1500分钟通话,送1张副卡、200M宽带,每月还额外赠送一个视频网站或共享单车的会员月卡。“天啊,我这是当了多年的冤大头吗?”焦先生疑惑道。

记者采访多位用户后发现,“同量不同价”的情况,三家电信运营商也都存在。市民明女士告诉记者,自己使用了多年的联通畅爽冰激凌5G159档优化版套餐,优惠后实付月费137元,包含40GB流量和700分钟通话。然而,同样是159元的“冰激凌”套餐,身边人的实付月费还有低至59元的。

套餐价格的“千人千面”,让不少用户感到不解。“为啥别人能办3折套餐,我却只有7折?”白领子木很郁闷,她是一家运营商17年的老用户,但无论如何与客服交涉,对方都表示只能给出7折优惠,而她在社交平台上发现,同档位套餐中,不少用户拿到了5折甚至3折优惠。

体验 客服推荐套餐性价比却更低

记者发现,不仅套餐资费和内容“远近高低各不同”,部分套餐的办理入口还相当隐蔽,有的甚至“非请勿来”,只有客服主动邀请的特定用户才能获得相应优惠。

“得亏跑了趟营业厅,不然还真不知道每个月能省出10块钱副卡费,两张副卡两年下来能省480块!”两个月前,家住海淀区的郭先生在营业厅办理业务后,工作人员主动告知他一项优惠——郭先生的主卡名下可以设4张副卡,并且可以享受两年的免副卡费优惠。“之前打电话给官方客服咨询时,压根没提这事,只让我直接从APP上操作,每月交10元,没想到来趟营业厅还有额外收获。”郭先生说。

郭先生的经历并非个案。当用户通过客服渠道咨询套餐时,被推荐的往往并非最实惠的选择。记者以消费者的身份测试了一次,也被推荐了相对更贵的手机套餐。

记者以“为来京老人办理本地电话卡”为由致电中国移动10086客服。当得知记者需要每月约20GB流量后,客服直接推荐了98元(含20GB流量、100分钟通话)和128元(含30GB流量、200分钟通话)两款套餐。记者表示近百元月费太高后,客服又推荐了月费29元(含1GB流量、40分钟通话)和39元(含3GB流量、40分钟通话)两款低配套餐。“39元只有3GB流量,也太贵了,有没有实惠些的?”经记者再三追问,客服才推荐了一款59元月费的套餐,内含20GB国内流量和30GB定向流量。

然而,在该运营商官网的资费公示中,记者发现一款“移动花卡-宝藏版”套餐,月费同样为39元,可获得20GB国内通用流量加上30GB定向流量——仅通用流量就几乎是客服推荐的39元套餐的7倍。换句话说,性价比更高的套餐“隐身”了。当记者询问客服为何不告知这一更优惠的套餐时,对方以一句“没有查到”仓促带过。

怪招 “闹分手”马上拿到3折优惠

如何才能找到更实惠的套餐?有的老用户发现,当自己因套餐不实惠等原因准备携号转网、与当前运营商“分手”时,却意外接到对方伸出的“橄榄枝”,给出6折甚至3折的超低优惠。

“请问您是什么原因要携号转网呢?”明女士刚发送携号转网申请短信,几分钟后便接到运营商的回访电话。她直言“套餐费太贵”,回访员随即推荐了一个月费55元的优惠方案,包含25GB流量和300M带宽的宽带。“感觉不太实用。”见明女士仍不满意,对方立即表示,又找到一个更实惠的:一个原价219元的套餐,折后仅65.7元,相当于打了3折,包含100GB流量、1800分钟通话,再免费将宽带从200M升级至1000M,还赠送两年视频网站会员。

市民赵女士也经历了一场如开盲盒般的套餐“争夺战”。得知朋友不久前通过尝试携号转网成功拿到更便宜的折扣套餐后,她打电话询问客服,却被告知朋友办理的是“老活动”,无法为她办理同款。

为安抚赵女士,客服转而提出了另一套方案,并强调:“我给您推荐的套餐,您在哪个渠道都找不到。”赵女士挂断电话后,特意在运营商官方APP的资费公示中查询,的确未见同样内容的在售套餐。“难道只有逼着用户不停比较、投诉,才能换来本应公开透明的优惠?”赵女士直言不理解。

还有消费者遇到过“非请勿来”的套餐。秦先生在一次投诉后接到客服回访电话,对方提供了一个相当优惠的套餐方案。当他想为家人一同办理时,却被告知此套餐仅限他本人使用,且必须通过该回访员主动来电才能办理,事后无法通过官方客服渠道享受同样优惠。

质疑 优惠到期“默默”恢复原价

“天啊,我这几个月的套餐月费怎么是128元,不是58元吗?”一次突发兴致点开运营商APP翻查自己近半年的消费记录后,市民闫悦被吓了一跳。仔细回想后,她才想起:忘记更换套餐了。

原来,两年前,闫悦曾因流量不够用去营业厅更换套餐。当时,营业员推荐了一款“58元电商骑手专属活动”套餐,月费58元,包含20GB通用流量、30GB定向流量、2100分钟通话和100条短信。“这比我当时

每月78元的套餐划算太多了,我果断办了。”闫悦回忆,营业员当时告诉她,58元是在原价128元的基础上每月减免70元,优惠期仅两年,到期后恢复原价。

“我想着用两年,等优惠到期后再改,结果忘了,也没人提醒。”闫悦无奈道,互联网平台付费会员到期后是否自动续费还需要用户确认呢,“运营商是否也该参考一下,设置一个可以自行关闭的‘自动续约’选项?”

建议 简化计费体系 让价格更透明

消费者为何会频繁经历手机套餐“同价不同量”的情况?在独立电信分析师付亮看来,原因之一在于目前三大电信运营商的计费体系极为复杂,每家运营商都有数百种在售套餐,甚至有一些十多年前推出的套餐至今仍在被用户使用。

“十多年前,人均月流量使用仅约100MB,而如今已超20GB,相差上百倍。”付亮提出,当前一些新套餐的套餐外流量资费约为5元/GB,而十多年前推出的老套餐按当时标准约为0.3元/MB,折算相当于每GB300多元,价差高达数十倍,这直接导致了新老套餐、新老用户之

间的资费天差地别。

按说十多年前的历史套餐早该退出,然而,运营商却缺乏大规模更新的直接动力:将老用户迁至更优惠的新套餐,意味着运营商需投入成本却无额外收入。此外,部分用户对套餐变更抱有警惕,甚至将提醒更换套餐的客服来电误认为是“诈骗”;有的客户则发现客服推荐的新套餐往往总价更贵,导致缺乏信任。“应该简化计费体系,提升售后服务,让所有手机用户都可以享受到公平、清晰的使用价格。”付亮建议。

(据北京晚报)