

□ 记者 章炜

“我才交了话费，怎么会停机呢？”

张先生告诉记者，8月18日早上，他在日本出差时，突然发现已经提前开通了国际漫游的手机号停机了。“我才交了话费，怎么会停机呢？”焦急的他拨打境外电信客服和中国电信APP在线询问停机原因，对方给出的解释是“涉嫌诈骗”。焦急的张先生拨打工信部、市民热线等进行申诉，到了当天下午，在国内朋友的帮助下，他才得以复机。他告诉记者，自己有两张卡，一张在国内使用，这张被停机的卡一直在国外出差时使用，此前从未发生过被强制停机的情况。“我是中国电信的七星客户，作为老用户，却被莫名其妙停机，导致我在国外失联了大半天，复机也是障碍重重。他们的这种做法实在太霸道。”

从事市场销售工作的周女士向记者讲述了她8月份的两次停机遭遇。8月初，一天早上9点左右，周女士像往常一样正在打工作电话，突然电话断了。她以为欠费了，打开中国电信APP查看还有200多元，后来才发现手机竟然被强制停机了。客服表示，由于号码疑似涉嫌诈骗被停机，而复机需要身份证等进行二次实名认证。“我不欠电话费，也没有做过任何与诈骗相关的事情，为什么要拿着身份材料去向一家企业自证清白？”当天，周女士使用另外一个手机号联系客服，经过层层申诉，反复打电话，才艰难复机。

本以为是这次停机是偶发事件，8月21日早上，周女士惊讶地发现，手机又打不出去了。她赶紧联系客服申诉，多次催促，到了

近日，市民张先生向《上海法治报》反映，8月中旬，他在日本出差时发现自己的手机在话费正常缴纳的情况下被莫名其妙停机了，经过多方申诉才得以复机。“在停机之前，我没有收到任何的手机短信和电话提醒。是谁给了他们权力，想停就停，想开就开？”记者发现，不少中国电信用户近期都遇到了这样的“闹心”事，当找到运营商询问原因时，运营商表示这是系统监测到手机号“涉诈”，采取保护性停机，暂停使用是“为你好”。然而，机主们则认为，以“保护”的名义侵犯用户的合法权益不可取。

投诉实录

人在国外出差 突遭无故停机

中国电信为何如此“霸道”？

下午才复机。“说是为了保护我，我没有感受到保护。相反，反复停机严重影响了我的工作与生活。”周女士恼怒地说，她近期要出国出差，担心手机会再次触发反诈模型。“万一停机了，人在国外，会带来诸多不便。”

运营商：触发反诈模型而采取“保护性停机”

连日来，周女士追问运营商，为何会在短时间内两次被判定为“涉诈”？“他们一会说有疑似诈骗电话拨打过我的电话，一会说因为我使用这个号码拨出电话太过频繁，无法给出确切的说法。”她咨询运营商，如何才能避免被反复停机？“他们告诉我，不要在某个时间段高频打电话。这很荒谬，我不欠电话费，为何被限制打电话的次数？”

无独有偶，上海用户叶先生8月份也遭遇了几次停机。叶先生表

示，8月14日，他的手机被无故停机了，理由是涉及诈骗，电信公司称需去营业厅进行实名认证。他硬着头皮按照要求去营业厅做了二次实名认证之后，手机复机了。但一个星期之后，他的手机又再次被停机了。“我刚刚去营业厅做过核验，在短时间内再次被停机，他们的做法严重侵犯了我的合法权益。”

对于周女士等反映的问题，中国电信客服专员近日回复记者称，根据《反电信网络诈骗法》以及公安部门的相关规定，对各类涉诈风险用户予以关停。“用户遭遇无故停机是触发了反诈模型，是一种保护性停机。作为运营商，用户被反复停机也是我们不希望看到的。我们是根据上级部门的要求，配合国家打击网络电信诈骗工作而进行的相关操作。”

哪些情况可能会触发“保护性停机”呢？客服专员表示，根据近期接到的反馈，一种情况是话务特别频繁且离散的，比如外卖小哥的手机号；二是用户点击不明链接或者接听涉诈

的陌生电话。“有些陌生电话，能不接就不要接听。”三是手机号长期不使用，可能会被系统判定为丢失，重新启用时可能会被“保护性停机”。对于叶先生等用户提出的做过二次核验后，短时间又被停机的情况，专员表示，会将这一建议反馈上去，不断优化与升级反诈模型，为用户提供更满意的服务。

用户未收到提醒，或因短信有延迟

记者梳理投诉数据发现，近期反映无故停机的用户数量呈现上升趋势。大部分被强制停机的受访用户表示，在被停机前后没有接到电话或者短信提醒，突然被停机影响了他们的日常生活。此外，受访用户均表示，停机以后，运营商提供的手机号码复机方案比较繁琐，无论是线上提交材料还是线下营业厅，都给日常生活带来了不便。

针对用户未收到停机通知的情况，中国电信客服专员告诉记者，一般来说，电信都会发短信通知，但可能由于用户设置了垃圾信息拦截，或者发送短信时效延迟——“停机在前，短信在后”等原因，导致用户没有收到停机短信。

对于用户反映的复机流程繁琐问题，客服专员表示，用户在使用过程中若被检测到有异常行为，的确需要用户本人持有效身份证件进行二次实名认证，方可恢复使用。申请复机时，用户可到营业厅线下办理认证，也可以在公众号里操作。“如果这两种方式用户因各种原因都不方便，也可以直接拨打电话申请，我们这边进行上报后，在24小时内进行复机。复机时效一般是24小时以内。”

中国电信客服专员表示，对于停机给用户带来的不便表示歉意，针对用户提出的意见，将不断改进服务。“我们无法保证用户的号码不会再次触发模型而被停机。但如果周女士再次被停机，我们会协助用户快速复机。”

律师说法

采取合法合理的停机程序通知用户，并给予申诉机会

德恒上海律师事务所王诗杰律师认为，电信运营商的无正当理由停机行为违反了合同约定、《电信条例》及《消费者权益保护法》的相关规定，是侵犯电信用户合法权益的行为。

首先，用户通过正常手续办理了套餐并进行了实名认证，与电信运营商之间形成了电信服务合同关系；用户有按时缴费的义务，运营商则有提供持续通话服务的义务。在用户未欠费且未违反相关法律法规

定的情况下，运营商无正当理由停机构成违约。运营商无正当理由停机的行为违反了法律与行政法规的规定，侵害了消费者的公平交易权，甚至有侵害通信自由之嫌。运营商固然有打击电信诈骗的责任，但维护公共利益不应以牺牲个人合法权益为代价。

其次，根据《电信服务规范》第十条：电信运营商对用户暂停或停止服务时，应在二十四小时前通知用户。电信运营商仅通过短信方

式通知用户停机难言充分履行告知义务，短信通知属于单向沟通，无法保证用户及时收到或理解。相较之下，电话通知的方式更能确保用户了解情况并及时应对。即使运营商认为用户存在异常行为，也需采取合法合理的程序通知用户并给予申诉机会，而非擅自中止服务。

最后，运营商反复停机的措施明显需要改进。运营商不仅应制定明确的停机标准和程序，确保停机行为合法、合理且透明，还应为用户提供方

便的复机和申诉渠道，保障用户的合法权益。在认定用户存在异常行为时，运营商应提供明确的证据和理由，而不是简单地基于内部规则单方认定。此外，相关部门有必要加强监管，对违法行为依法予以处罚，督促电信运营商改进服务流程。

王诗杰律师建议，消费者在面对电信运营商的无正当理由停机行为时，应及时向市场监督管理部门或电信管理机构投诉，依法维护自己的合法权益。在投诉时应保存好相关证据，如通话记录、短信通知等，确保在维权过程中能够得到有效支持。