

新办的手机号为何频频收到骚扰信息

新华社北京4月9日电 (新华社“新华视点”记者 张千千 高亢) “你名下贷款逾期2300天”“尽早处理避免风险升级”……西安市民彭女士不久前办理了新手机号码,却频频收到针对前任机主的催债信息,“我解绑了好几个应用平台,还是每天收到这类信息。”最终,她无奈地换掉了手机号。

明明是新办的号码,为何用户却会遭遇催债、垃圾信息骚扰等问题?

号码易主,旧信息难清

记者发现,黑猫投诉等平台上,与新手机号相关的投诉达上千条。一些用户在注册互联网应用时发现号码已被占用,有的还发现平台上留有前任机主订单,不支付就无法继续使用相关应用。

北京市民王先生告诉记者,办理新手机号后,他经常收到某出行平台发来的不属于自己的酒店订单信息,内容十分详尽,入住人姓氏、酒店名称、房型、入住日期、金额等信息一览无遗。

有网友曾发帖称,自己使用新办的手机号注册一家音乐平台时,输入收到的验证码后,居然自动登录上了已故知名歌手的账号。对此,该平台客服反馈,这一情况是艺人账号绑定的手机号被“二次放号”导致的。

所谓二次放号,指的是老用户注销手机号后,运营商将注销号码经过一段时间的冷冻期后,重新投放市场供新用户使用。电信服务规范规定,号码冻结时限最短为90日。

“二次放号最重要的原因,是号码资源紧张。”中

国移动相关业务负责人表示,业界公认号码利用率超过50%即为号码资源紧张,而当前号码利用率已超过50%。

与此同时,部分新号码因用户偏好、文化习俗等原因从未被选用,易记、寓意好的号码往往曾被使用,因此新投放市场的号码不少为二次号码。

为何不能有效拦截?

去年以来,工业和信息化部推动“二次号码焕新”服务,主要包括由运营商为用户提供“批量焕新+主动焕新”服务。

批量焕新,是指把即将投放市场的回收号码提前批量推送给互联网应用方,在重新放号前完成解绑;主动焕新是指为使用二次号码的用户提供焕新服务入口,用户可自主操作,一键解除手机号码开户前已经存在的互联网应用绑定和号码标记。

工业和信息化部今年1月发布的数据显示,基础电信企业在放号前批量焕新二次号码超2.5亿个,解绑互联网应用超10亿件次;在官方App和小程序上线主动焕新服务入口,支持解除与239款常用互联网应用的历史绑定,为580多万用户处理解绑申请超3.6亿件次。

随着各方采取行动,当前,应用解绑难题得到一定程度缓解,但前任



机主遗留的催债、营销等骚扰信息“轰炸”仍无法根除。

“在二次放号过程中,部分前用户绑定过非常用应用和网站,此类应用和网站数量庞大,运营商难以一一核实并通知相关应用、网站运营主体进行解绑。”中国移动相关业务负责人表示。

那么,运营商能否通过抓取已注销号码信息中的关键词等前置手段,鉴别、筛选风险号码,从而避免将其释放给新用户?

中国移动、中国联通相关业务负责人均向记者表示,用户销户后,运营商与用户的电信服务合同即告终止,不能随意抓取信息并进行分析,否则将涉嫌违反个人信息保护法。不过,对经权威部门标记的涉诈、骚扰营销等高风险号码,运营商可按照上级主管部门规定,执行延长号码冷冻期、暂缓重新投放等措施,最大限度降低新用户承接风险。

进一步构筑权益保护墙

如何进一步降低二次放号对用户的负面影响?

“为更好保护用户权益,运营商

应在分配号码时以显著方式告知新用户该号码是否属于二次号码,确保用户的知情权和自主选择权利。”北京市华泰律师事务所高级合伙人邓佩说。

记者了解到,已有运营商设立明确规定,要求营业人员在为用户办理新号码入网时,明确告知所办理号码是否为重新投放市场的二次号码,以确保用户知情权。

彭女士告诉记者,自己在办理新手机号时,并未被告知号码是否曾被使用。“营业人员只是拿出一本号码册,告诉我上面的号码都可以选。”也就是说,一些基层营业网点在履行告知义务方面仍存在瑕疵,需要进一步强化指导、压实责任。

从用户选号、使用角度来看,业内人士建议,用户在办理销户或过户前,主动检查并解绑个人常用互联网应用账号,避免因号码流转造成个人信息或账号资产泄露。

如遇到二次号码相关骚扰、信息错发等问题,可优先通过“二次号码焕新”服务申请解绑相关应用。如遭遇违法催收或骚扰,建议保留证据并向12378银行保险消费者投诉维权热线、公安机关或网信部门投诉举报,依法维护自身权益。

通信运营商表示,下一步将会协同主管部门,进一步扩大“二次号码焕新”服务应用范围,与各企业加强互认体系建设,推动更多互联网应用平台接入解绑平台。

