

恶意呼叫转移骚扰用户难解除引关注,专家称——

杜绝呼叫转移滥用 关键在于法规完善

□本版撰文
信息时报记者 潘敬文

呼叫转移本是一项广受手机用户欢迎的服务,当第三方给机主打电话时,会直接转移到机主所设的号码,方便机主接听。但在呼叫转移给用户带来种种便利之时,用户的电话号码也可能被他人恶意设置为呼叫转移号码而频繁受到骚扰,而当用户求助于运营商解除恶意呼叫转移时,得到的答案是“无法解除,请你原谅”。近日,业内频频爆出用户受恶意呼叫转移骚扰却无法解除的尴尬事例引起业内的广泛关注。

针对此现象,业内专家日前接受信息时报记者采访时表示,运营商和司法界均需尽早协调完善相关技术和法律,杜绝呼叫转移被滥用并骚扰用户的现象。

恶意呼叫转移泛滥

“一下午就接了四五个电话,全都是催债的!”王女士气愤地说。她表示,她近日莫名其妙地频繁受到催债电话的滋扰,摸不着头脑的王女士经过多番“调查”后才发现,原来自己的手机号码被别人设置了“呼叫转移”。本以为向运营商反映后可以很快解决这一问题,但她却被

告知,对方在自身手机上设置的呼叫转移功能,运营商无权进行限制。

“热线服务人员告诉我,遇到这种情况要么是设置呼叫转移的机主本人自行取消,要么就需要我提供设置呼叫转移机主的号码等材料,否则运营商也没有权力进行限制,如果实在无法解决,

可向公安部门寻求帮助才可解除。”王女士无奈地说。

不过,更滑稽的是,公安部门本身也常常是类似呼叫转移设置的受害者。一位法律界人士向记者透露,此前就有相关案例,一位经常受电话骚扰的市民干脆设置了呼叫转移,将所有电话直接呼叫转移到110报警电话。

设置简单解除难

针对上述现象,一位不愿具名的业内人士表示,由于设置呼叫转移方法简单,又无需认证,因此很容易被滥用。该人士称,目前设置呼叫转移主要可以使用两种方式:第一种是让运营商代为设置;第二种方法是目前很多手机上都自带有呼叫转移功能,机主可以随意在手机上设置呼叫转移号码,而无需对方确认。相比较而言,第二种呼叫转移更难限制,危害也更大。

信息时报记者向本地电信运营商咨询后证实,一旦

机主在手机上设置了“呼叫转移”到另一个号码,则除非机主在手机上重新设置,否则连运营商也无法解除。一位运营商客服热线人员告诉记者,如果有人手机上设置了呼叫转移,被骚扰的用户必须要让对方重新设置手机,否则运营商只能说:“很抱歉,给你的生活造成了不便。”

另一位运营商客服人员则向记者表示,遇到类似的情况可以有条件解除,不过前提是被呼叫转移的用户必须知道设置呼叫转移

的机主的号码等资料。“如果您知道是哪一个号码设置了将来电呼叫转移到您的手机上,而这个号码又是公司用户的话,公司可以为您解除。”但是由于来电显示上无法显示设置转接的号码,因此需要了解设置呼叫转移的机主号码,唯一的方法是接听转入的来电,然后询问对方希望拨入的真正号码是哪一个。如果对方不回复希望拨打的号码,或者设置呼叫转移的号码是另一个运营商的,则公司也无能为力。

技术和法律是关键

运营商不可能擅自凭一面之词终止呼叫转移服务,特别是如果该项服务仅仅是用户在手机上设置,而不是通过运营商设置的呼叫转移。

有法律专家认为,如果相关骚扰严重,运营商又解决不了,被骚扰者可以向公安机关举报,公安机关应当介入此案。如果公安机关也无法判定用户是主动还是被动接受呼叫转移的,可向法院提起民事诉讼。

不过很显然,相关诉讼不但取证困难,而且由于不属于主观故意去造成电话骚扰,过错很难界定,难以量刑,因此用法律途径解决呼叫转移的问题显然较难。真正对症下药的解决之道在于对被转移的号码进行认证。该分析人士认为,在设置呼叫转移时,运营商应对被转移者进行告知或确认,只有经被转移者同意后才能开通,以避免此类情况再次发

生。有律师认为,呼叫转移设置作为电信运营商的衍生服务,运营商应该能从技术环节阻止事情发生,从法律上也有这一配合义务。

该律师认为,假设甲呼叫乙,乙设置呼叫转移到丙,除非丙接受这一呼叫转移,否则运营商不应该让该“合同”成立。因此运营商有义务在咨询丙后才开通呼叫转移,运营商对此应负有责任。

广东电信用户委员会委员、广东省律师协会电子商务法律委员会主任蔡海宁则表示,运营商和手机生产商均只是提供相应的服务,因此在这个案例中真正出问题的是设置呼叫转移的人。蔡海宁表示:“运营商并非主动地完成呼叫转移,而仅仅是处于被动地配合完成。因此如果运营商主动取消呼叫转移,反而可能侵犯别人权利。”

统计数据

广州每百户居民 253部手机

“每百户城市居民家庭拥有移动电话253部,43.4%的市民半年内曾通过手机上网。”在上周的一个新闻发布会上,广州市信息化办公室有关负责人表示,在庞大的手机用户和手机上网用户支撑下,广州市目前已具有开展国家移动电子商务试点示范工作的良好基础和成熟条件。

近半市民手机上网

上周五,在中国移动广东广州公司(以下简称“广州移动”)主办的“2008 粤港高校案例大赛——广州跃升移动电子商务城市”新闻发布会上,广州信息化办公室负责人在发布会上透露,目前广州每百户城市居民家庭拥有移动电话已经达到253部之多。

除了手机拥有率非常高,广州地区手机上网的网民也不少。据了解,目前已经有超过43.4%的广州市民半年内曾通过手机上网。另据透露,中国移动广东公司目前的数据业务收入比重高达34.5%,达到了国际先进通信运营水平。

移动电子商务加速

“庞大的手机用户已经为广州打造数字城市奠定了基础。”广州信息化办公室负责人表示,今年3月,国家信息化主管部门正式批复广州市为国家移动电子商务试点示范城市。其后广州市制定了《广州市创建国家移动电子商务试点示范城市行动方案(2008-2010)》,在这一方案的指导下,各单位积极配合推进移动电子商务试点工作的开展。

据了解,目前“广州市创建国家移动电子商务试点示范城市”已经取得了一定的阶段性成果,移动支付已经逐步深入到广大市民的日常生活中。其中,“手机地铁票”已经实现了移动支付在地铁票务方面的应用;消费购物、交通违章罚款等领域的试点应用也正在不断推进。在移动电子商务的快速推动下,2007年广州市电子商务交易额超过1600亿元,位居全国城市第三。



杜绝呼叫转移滥用成焦点。(资料图片)

为什么遇到类似手机设置“呼叫转移”问题运营商显得爱莫能助?对此,一位法律界人士表示,这里涉及到法律上的盲区。“运营商并没有权力去主动终止一项服务,这会构成侵权问题。”该法律界人士说。在这个案例中运营商处境确实尴尬,因为一方面被转入的用户确实处于受害者的局面,但另一方面对于运营商而言,除非有正式的法律文件认为设置呼叫转移方已经造成滋扰,否则

业内动态

广东联通力推“网上交费”业务

近日,中国联通网上营业厅开始推出“网上交费”业务,全国任何一个省的联通后付费用户只要拥有一张开通了网银支付功能的银行卡,足不出户就可以轻松为自己或他人的手机交

纳话费。

联通“网上交费”业务的界面很人性化,易于上手,操作直观,整个交费过程最多不超过3分钟:首先,登录全国统一的网上营业厅(www.10010.com),进入

“网上交费”界面;然后按照提示输入电话号码、交费金额,并选择支付银行;接着确认交费信息;最后,在银行界面输入银行卡相关支付信息,完成支付后,系统立即自动为您手机号码交

费,交费完成后系统会自动发送成功短信到您的手机上。

网上交费完成后,客户可以登录“网上营业厅”通过多种方式对自己的网上交费记录进行查询。