

新办的手机号为何频频收到骚扰信息

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；主动焕新是指为用户提供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。

