关于进一步加强电信服务用户消费提醒工作的通知

各省、自治区、直辖市通信管理局，中国电信集团公司、中国移动通信集团公司、中国联合网络通信集团有限公司：

为进一步规范电信业务经营者收费行为，方便用户及时了解自身通信消费状况，切实保障电信用户知情权，根据《消费者权益保护法》、《电信条例》、《电信服务规范》等相关规定，现将加强电信用户服务消费提醒有关事宜通知如下：

一、电信业务经营者进行电信业务宣传时，应严格遵守相关法律、法规、规章和《关于规范电信业务推广和服务宣传工作有关问题的通知》（信部电[2004]382号）的规定，不得夸大优惠事项、模糊业务内容、隐瞒或淡化限制条件、虚假宣传、强制消费等。做到真实、准确、明晰，通俗易懂。

二、电信用户申请办理电信业务时，电信业务经营者应在签订电信服务协议前，清晰、明确告知用户收费标准和协议有效期等特别注意事项。

电信用户通过电信业务经营者网上营业厅、短信定制等电子渠道办理电信业务的，电信业务经营者应及时通过短信、电子邮件、页面窗口等方式，清晰、明确告知用户所办理业务的收费标准、生效日期和服务时限，并告知用户是否办理成功。

采用套餐方式计收费的，在约定套餐包含业务种类和限量的同时，要对超出套餐后的收费标准予以明确，有特殊约定的要另行说明。

三、对电信用户套餐内语音通信、短信、多媒体信息和互联网上网服务，实际使用量接近套餐限量前，电信业务经营者应通过短信、语音、页面窗口等方式，提醒用户本计费周期内该业务已使用量、套餐限量等信息。

实际使用量达到套餐限量，电信业务经营者应及时通知用户，并告知用户超出套餐外继续使用该业务的收费标准和收费查询方式。

四、对选择套餐方式计费的电信用户，在套餐有效期满前一个合理提前时段内，电信业务经营者应提醒用户现行套餐到期日，并告知用户套餐到期后终止或延续服务的方式，以及相应的收费标准。

五、因用户账号余额不足等原因，可能导致暂停服务的，电信业务经营者应在一个合理的提前时段内，提醒用户及时交纳通信费用，以免影响其正常使用电信服务。

六、对漫游至国际及港澳台地区的移动电话用户，电信业务经营者应主动、及时提醒用户当地漫游通话、短信、移动数据流量等业务的收费标准及其他有关注意事项。

七、电信业务经营者应结合本地消费情况，设置异常高额通信费用提醒值，用户当月累计通信费用超过该提醒值，电信业务经营者应及时通知用户。

八、电信业务经营者应提供一种以上便捷的自助查询方式，供用户查询自身通信消费信息。用户要求提供月度通信消费账单的，电信业务经营者要通过短信、语音、页面窗口、信函或电子邮件等方式，向用户发送月度通信消费账单信息。

九、电信业务经营者应自觉规范用户消费提醒方式，采用相对固定的渠道和统一格式，控制合理的提醒时间和频次，不得夹带或变相夹带广告；用户明确表示不需要消费提醒服务的，电信业务经营者要采取措施予以保障，并保存相关记录。

十、电信业务经营者向电信用户提供的消费提醒服务，应予以免费，该消费提醒记录至少保留五个月。

十一、本通知以上条款是电信业务经营者为用户提供消费提醒服务的基本要求，用户与电信业务经营者对个性化消费提醒有协议约定的，从其约定。

本通知自发布之日起执行。因网络或技术原因，暂时无法实现部分业务用户消费提醒的，电信业务经营者应报当地通信管理局，说明理由，做好用户解释说明，并加快系统改造，2012年7月1日起全面实施。

中华人民共和国工业和信息化部

二〇一二年一月二十日