附件：对用户申诉责任认定若干认责场景的解释说明V1.0

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **建议及申诉判责的具体问题场景** | **认定尺度及解释说明（无特殊说明的仅适用于申诉责任判定的具体场景）** |
| 1 | 部分原始入网协议（包括业务受理凭证等）因时间久远无法调取的问题，可否适当放宽要求？ | 充分考虑到企业协议保存的现实情况，对436号文发布实施之前未妥善保存协议的用户申诉，暂不认定为有责，对  436号文发布施行（2017年2月1日）之后未妥善保存协议的用户申诉，认定为有责 |
| 2 | 在实际判责过程中，企业自判及管局认定对业务办理的三种确认方式之一是否包含业务变更和退订执行标准不一致。建议明确业务办理需要执行三种确认方式之一，是否包含业务变更和退订。 | 一是业务变更应执行三种确认方式  二是业务退订不适用。 |
| 3 | 128号文明确：关于携转余额退还，除国际和港澳台漫游费用未出账等特殊情况外，确保在携出次月出账期结束后及时提供余额退还服务，不得强制用户将余额转至网内其他账户，但在实际判责中对余额退现时限的界定标准不一致。建议明确普通用户及携号转网用户余额退费具体时限 | 严格按文件执行，次月出账期结束后及时退还。如果次月出账期结束后，下一个账期仍未退还的，可视为“不及时 ”，可认定为有责。 |
| 4 | 关于短信记录、详单记录、账单记录等凭证：因企业对于短信记录、详单记录、账单记录等凭证只保留6个月，且《电信服务规范》规定“移动电话原始话费数据及点到点短信业务收费详单原始数据保留期限至少为5个月”。建议短信记录、详单记录、账单记录等凭证统一提供时间为5个月内，如超出5个月无法提供凭证的，不予定责。 | 涉及定制关系、三种确认方式的须按服务协议的要求保存。其他记录的保存期限，按照相关文件要求执行。 |
| 5 | 128号文件相关要求的执行时间问题 | 考虑到128号文的部分要求，确需企业进行系统改造，因此用户申诉事项发生时间在2023年1月1日以后，涉及三种确认方式、电话营销通过业务平台下发请求确认的短信、订购成功后的告知短信等的，依据128号文的要求进行责任认定。用户申诉事项发生时间在2023年1月1日以前的，如果有相关文件制约，依据相关文件进行责任认定。 |
| 6 | 针对以下情形企业如果不提供入网单据，是否可以不予定责。  例：用户反映的是一号双终端业务，手表和手机都可以使用，但现在安卓手机使用不了，本身属于写码业务，换手机后需重新写码才可以使用，和入网无关联，能提供后续办理业务的单据；  用户2002年入网时是语音套餐（本地通套餐），对现在的流量费不认可，入网时没有流量业务，无法提供入网单据。 | 《用户申诉责任认定标准》认责原则--自证清白原则中明确规定，企业须针对用户申诉问题所涉及有责情形提供相关必要证据（参考认责标准中“企业需提供证据”），并非必须按认责标准中”企业需提供证据“罗列全部证据。 |
| 7 | 融合业务，通过宽带账号开通的业务（宽带为独立的账号非手机号码）如互联网电视业务，企业已提供协议与现场办理凭证的情况下，是否需要提供办理成功后短信告知到捆绑的手机号码？ | 一是半年内的告知短信需要提供，不提供的，认定为有责（对于无法发送告知短信、提醒短信的，企业应提供通过其他方式进行告知、提醒的证据。）  二是超半年的告知短信/提醒短信，不提供，可认定为未发现有责；提供了，但存在问题且符合有责情形之一的，认定为有责 |
| 8 | ”与用户约定采取自动续订、自动续费方式提供服务的，应至少在自动续订、自动续费日期前5日，以短信等方式提醒用户，不得早于自动续费日期前24小时扣费“中的“至少在自动续订、自动续费日期前5日”如何理解。 | 按“大于等于5日”理解，且应在合理时长范围内（建议不要超过30天）。 |
| 9 | 协议已约定到期无异议自动续订的，是不是不用再让用户回复确认短信了?只要按128号文提醒用户业务即将延续收费即可？ | 协议已约定到期自动续订的，应至少在自动续订日期前5日，以短信等方式提醒用户，并在服务期间内提供便捷的随时退订方式。 |
| 10 | 宽带包年协议中注明包年到期后转包月，是否需要提醒短信/电话提醒凭证？ | 一是有约定的，至少在自动续订日期前5日，以短信等方式提醒，相关凭证至少保存半年；  二是无约定的，重新征得用户同意，相关凭证保存期限按协议保存要求执行。 |
| 11 | 用户申诉问题是宽带速率不达标，但在企业提供材料过程中，业务是外呼营销办理的，经录音核实无下发短信用户回复确认信息为用户办理。 | 根据“有责必认原则”和“适度关联原则”，认定为有责 |
| 12 | 用户争议的业务办理时间已超半年，企业提供相关受理单凭证和办理成功后告知短信，受理单凭证无问题，但告知短信中缺少办理渠道等关键信息，是否判定有责 | 一是对于企业未提供自用户提起申诉之日起6个月之前的告知短信、提醒短信的，可认定为未发现有责。  二是对于企业提供了自用户提起申诉之日起6个月之前的告知短信、提醒短信的，如果短信内容存在问题且符合有责情形之一的，可认定为有责。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 13 | 提醒短信均按照近（5+1个月）要求提供，之前的不要求  1、套餐到期续订提醒短信“与用户约定采取自动续订、自动续费方式提供服务的，应至少在自动续订、自动续费日期前5日，以短信等方式提醒用户”  2、办理成功短信“办理成功后，应为用发送告知短信……”  3、停机前的提醒短信  4、超流量套餐的提醒短信 | 一是对于企业未提供自用户提起申诉之日起6个月之前的告知短信、提醒短信的，可认定为未发现有责。  二是对于企业提供了自用户提起申诉之日起6个月之前的告知短信、提醒短信的，如果短信内容存在问题且符合有责情形之一的，可认定为有责。  三是自用户提起申诉之日起6个月之内的告知短信、提醒短信原则上要求提供（部分特殊场景除外） |
| 14 | 用户申诉不让改套餐，企业提供了入网协议和活体照、流量账单等，未提供成功短信，算有责？ | 此场景下，企业未提供告知短信，可认定为未发现有责；但如果提供了告知短信，且存在的问题符合有责情形之一的，可认定为有责。 |
| 15 | 申诉后为用户处理的方案不提供受理单凭证和告知短信 | 申诉后为用户处理的方案，不属于判责范围。因此企业未提供受理单凭证和告知短信，可认定为未发现有责。但如果提供了受理单凭证和告知短信，且存在的问题符合有责情形之一的，可认定为有责。 |
| 16 | 用户申诉超套餐流量没有提醒，对费用不认可，企业除提供提醒短信和账单外，是否必须提供流量使用详单和约定套外流量计费规则的协议？ | 该场景下，详单和套外流量计费规则非关键证据。用户仅质疑没有提醒，并未质疑超套流量本身，所以在提醒短信和账单可以自证清白的情况下，可不提供详单和套外流量计费规则。（如果用户质疑超套餐流量或套外收费标准的，则必须提供（超保存期限的除外）） |
| 17 | 业务办理过程中涉及上下行短信内容，存在部分或全部内容脱敏，是否可以？ | 脱敏后的材料不能影响是否有责的判断，否则可认定为有责 |
| 18 | 办理成功后告知短信中无办理时间 | 按照128号文的相关规定，可认定为有责 |
| 19 | 办理成功后告知短信中无生效及失效时间 | 按照128号文的相关规定，可认定为有责。如果有生效日期，同时从业务名称上可以看出失效日期的（如“24个月”字样等），可认定为未发现有责 |
| 20 | 办理成功后告知短信无办理渠道 | 按照128号文的相关规定，可认定为有责 |
| 21 | 办理成功后告知短信中的退订方式如何把握？ | 如果有“退订”或同义词引导用户查询具体退订方式，可认定为未发现有责 |
| 22 | 达量告知短信内容无收费标准和收费查询方式或不完整 | 现阶段暂时认定为未发现有责 |
| 23 | 用户使用8元套餐，套餐内仅包含30分钟语音，不包含流量，仅提供了使用流量的相关提醒，是否判责。 | 套餐内不含流量的，使用流量前无提醒，可认定为未发现有责 |
| 24 | 用户申诉靓号低消不知情，未提供成功短信，或者成功短信中未包含靓号协议信息 | 靓号低消应以协议为准，未提供告知短信或提供的告知短信未包含靓号协议信息，可认定为未发现有责 |
| 25 | 套餐打折优惠活动到期后，套餐将恢复原资费（优惠活动办理时，有明确有效期限），是否需要短信提醒用户 | 套餐打折优惠活动到期后恢复原资费，仍然需要提醒，未提供提醒短信的（超6个月的除外），可认定为有责。 |
| 26 | **“电话营销涉及业务办理的，应通过业务平台向用户发送请求确认的短信，说明业务的必要信息，用户短信回复确认后方可办理。”**  1、用户致电企业过程中企业主动向用户推荐业务是否适用此条？  2、若用户主动致电企业要求办理业务，是否适用此条？  3、“说明业务的必要信息”中的“必要信息”如何界定？ | 一是用户致电企业过程中，企业主动向用户推荐办理业务的，适用此条（即通过业务平台向用户发送请求确认的短信，说明业务的必要信息，用户短信回复确认后方可办理）；  二是用户主动致电企业要求办理业务，三种确认方式之一均可，但必须自证用户知情同意，如提供相关录音；  三是“说明业务的必要信息”中的“必要信息”，现阶段至少包括业务名称。 |
| 27 | 用户在实体厅办理业务，使用验证码（验证码短信和告知短信中均提示办理渠道为实体营业 厅），没有签字，企业表示系用户收到验证码后告知工作人员，由工作人员录入系统后为其办理，要不要认定有责？ | 实体厅工作人员在业务系统输入用户口头告知的验证码，企业应提供用户本人知情同意使用验证码的凭证，否则可认定为有责。 |
| 28 | “协议中以加粗字体、添加着重号等突出形式明示用户责任及限制性条款并主动提醒用户注意”如何把握？用户责任及限制性条款具体包含范围？ | 对于“协议中以加粗字体、添加着重号等突出形式明示用户责任及限制性条款并主动提醒用户注意”的把握，现阶段认可加粗、添加着重号、标红、协议自带下划线等非手动添加的方式。  对于“用户责任及限制性条款“，现阶段应至少包括：违约责任（仅加粗“违约责任”标题亦可） |
| 29 | **免费赠送业务附加在网期限等限制性条件，有责。**  用户正常签订的套餐协议中，包含一些优惠的赠送业务（如宽带等），有在网期限要求，并非单独赠送的一项免费业务，是否可以无责？如果用户同意有在网期限并签字，如何定责？ | 一是免费赠送业务特指用户实际无支出享受到的业务，如：无条件赠送、承诺低消赠送、存费赠送、收费减免等。  二是套餐或同一资费方案（以公示为准）内包含的“免费赠送”业务，不适用本条。  三是套餐或同一资费方案外，给用户额外添加或开通的免费赠送业务，适用本条。  四是即使用户签字确认同意，免费赠送业务也不得附加在网期限等限制性条件，否则可认定为有责。 |
| 30 | 用户质疑近期收费有问题，但没有明确说具体时限，企业只提供1或2个月账单，是否无责 | 此场景下，企业提供账单少于5个月的，可认定为有责 |
| 31 | 国际漫游开通要收预存款？或者携出要预存可能产生的国际漫游费。 | 企业提供协议有相关约定或其他用户知情同意凭证的，可认定为未发现有责，否则，可认定为有责 |
| 32 | 用户欠费停机，正常是30天停机，再过60天销户。但如果欠费停机，用户不交钱也不使用，企业也一直没给销户，导致每个月都产生新的欠费，这个怎么算？ | 企业与用户有约定且企业按照约定执行的，可认定为未发现有责；无约定的，欠费停机期间不能产生新的通信费用，否则可认定为有责 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 33 | 用户申诉取消宽带或活动。是否必须提供宽带或活动开通或续约的告知短信？ | 一是用户宽带或活动取消受限，宽带或活动开通的成功短信非必要证据的，企业未提供，可认定为未发现有责；  二是企业提供的告知短信如果存在问题且符合有责情形之一的（无论时限、无论是否必要证据），可认定为有责。 |
| 34 | 用户要求注销号码。企业提供的号码入网凭证（含业务办理）中无用户签字，是否判定有责 | 一是此场景下，如入网凭证（含业务办理）为关键证据，企业未提供，可认定为有责；  二是企业提供的入网（含业务办理登记单）凭证无用户签字，可认定为有责。 |
| 35 | 关于业务销户、退订问题。“畅通退订、销户线上线下办理途径，企业自有实体营业厅和网上营业厅均应提供办理渠道。”与“不涉及实物退还的，线上办理的业务应可通过线上解除。”这两句如何掌握？宽带销户问题较多，大多是要求去归属地营业厅（涉及设备） | 一是涉及实物退还的，线上不可办理，要求用户去营业厅办理，可认定为未发现有责。但是，异地营业厅办理场景下，不能要求去归属地营业厅，而应提供可异地办理的其他方案（2022年底之后）。  二是2024年10月之后，实现全部线上办，实物退还须有不到厅的方案。 |
| 36 | 用户申诉企业未及时为其变更8元套餐，导致产生费用，要求赔偿差价。  通过核对企业提供的资料，用户致电热线后因2月没有时间导致未变更8元套餐，3月产生费用了，企业为其办理了变更，申诉前已经生效（4月1日）。企业提供3月为用户变更为8元套餐的  系统截图，未提供相关协议及告知短信 | 用户申诉前企业为解决其投诉问题所给出的方案中，有为用户办理业务的，提供用户知情同意的三种确认方式之一的凭证、能自证清白的系统截图的，均可认定为未发现有责。  该场景中，用户并未质疑业务办理，所以企业可不提供半年内告知短信。 |
| 37 | 线上销户仅可退余额至网内其他号卡，若不退还至网内其他号卡只能到营业厅办理，是否认定为有责？ | 认责标准暂不包含，现阶段可认定为未发现有责 |
| 38 | 信控/功能业务开通，是否需要用户知情同意 | 信控等不收费的业务/服务功能打开，可不采用三种确认方式之一，未征得用户同意的，现阶段可认定为未发现有责  。（但要求用户申请开通的或对用户正常权益可能造成负面影响的，应优化服务提醒，并提供便捷的关闭方式） |
| 39 | 用户申诉问题若企业举证确实不属实或不存在，但没有提供规范的协议、账单、短信等材料，是否可以判为无责？ | 在没有提供协议、账单、短信等材料的情况下，企业可自证清白的，可认定为未发现有责；无法自证清白的或者提供的材料存在问题且符合有责情形之一的，可认定为有责。 |
| 40 | 企业对用户申诉的问题未进行举证的，一律算有责？ | 一是原则上针对用户申诉问题企业应该细致拆解、一一举证，对明显的吐槽性问题等，可以不举证；  二是对人员技能态度、服务不好等主观感受、无对应有责情形的问题，可不举证；  三是超出期限无法提供的，可以不提供；  四是其他按常理无法提供的，可以不举证。 |
| 41 | 用户反映投诉后企业一直未处理。企业回复申诉前用户无投诉记录 | 该场景下，企业仅文字表达“申诉前用户无投诉”的，可认定为有责。企业提供前期（至少申诉前1个月）与用户接触情况相关凭证记录（如投诉记录截图等）显示用户未投诉的，现阶段可认定为未发现有责。 |
| 42 | 未提供过户前业务登记单和靓号协议 | 在过户协议中列出了业务、权利、义务，且有新机主签字确认的情况下，可认定为未发现有责；在过户协议中仅更名，并仅注明新机主继承原机主所有业务、权利、义务的情况下，需要企业提供原机主所签订的协议，未提供的，可认定为有责 |
| 43 | 触发模型相关记录是否包括“系统显示号码触发反诈模型”的截图? | 认责标准是要求提供触发模型相关记录，系统显示“号码触发反诈模型”的截图是一个结果，这样的截图认可 |
| 44 | 涉诈关停：命中模型的，是否必须提供命中模型的证明材料？先有通知身份核验的短信，再关停，算无责？ | 一是命中模型的，应提供触发模型相关记录凭证（或系统显示“号码触发反诈模型”的截图）。  二是部备案系统上线后，无需再提供与模型相关的证据。  三是垃圾短信、骚扰电话关停，可认定为有责。  四是关停前无告知短信，可认定为有责（公安等书面要求处置的除外） |
| 45 | 用户被企业大数据模型关停，用户未去核验复开，也无法使用，但每个月的套餐费（不是保底消费）都要收费，企业是否有责？ | 涉诈关停期间收取套餐费用的，可认定为未发现有责 |
| 46 | 公安文件是否必须,有系统截图、提醒短信 | 一是因公安要求关停，企业提供含用户被关停号码的地市级以上公安部门（含联席办）有关要求关停的来函、或者能证明是依据公安要求关停该号码的有效系统截图，可认定为未发现有责。  二是提醒短信可不提供。 |
| 47 | 关停短信中只要求去属地营业厅办理身份核验，是否判责？ | 此场景下，可认定为未发现有责 |
| 48 | 关停通知短信的内容是告知即将关停以及关停后复开的方式，但满足先有短信后关停（通常几分钟内），算有责？ | 此场景下，可认定为未发现有责 |
| 49 | 涉诈关停的提醒短信下发时间仅在停机时间前1秒，是否认定为有责？ | 在停机前发送过相关提醒短信的，可认定为未发现有责。 |
| 50 | 用户申诉无法办理某项套餐或业务，企业称该套餐或业务已下线的，应如何提供证据？ | 以下两类证据均可：  一是系统内无法办理的截图或相关知识库截图。  二是相关宣传或公示材料，如果宣传或公示材料明确了截止期（或有效期）。 |
| 51 | 用户仅反映企业阻挠携转未说具体原因，院携转系统查到有多项合约影响携转，企业只回复其中一条或直接说无合约影响用户携转。是否可依据院系统信息判责？ | 可依据信通院携转系统明显的信息，认定为有责 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 52 | 无法携入问题 | 携入问题未列入认责标准，可认定为未发现有责 |
| 53 | 2019年之前的靓号携出违约责任 | 只要相关协议中提到了违约责任（如销户等），都不要求协议写明携出违约责任，即可认定为未发现有责 |
| 54 | 欠费停机时间超过半年，无法提供账单等凭证的。 | 可认定为未发现有责 |
| 55 | 用户离网超过2年后申诉（欠费拆机超过2年），企业无法提供协议凭证，是否有责? | 用户离网（或者欠费拆机）超过2年的，用户协议凭证可不提供 |
| 56 | 用户申诉要停机，不给办理。企业提供了申诉人与停机号码机主不一致的证据，未提供用户咨询停机的录音，无法核实未办理原因，是否认定为企业有责？ | 要求停机的申诉人与号码机主不一致证据确凿的，可认定为未发现有责 |
| 57 | 用户办理业务时间如是6月12日，营业员做免填单上传证件时间为6月13日，那么上传的证件水印显示是6月13日，是否有责? | 证件水印与受理时间差小于24小时，可认定为未发现有责 |
| 58 | 中国电信无法提供用户的原联通老套餐情况，可否不认定为有责？ | 电信用户的原联通套餐情况不提供，可认定为未发现有责 |
| 59 | 用户自带光猫设备无法入网，是否有责? | 用户自带光猫设备无法入网（须从用户申诉材料直接判断，或者企业提供确凿证据证实该设备为用户自备），可认定为未发现有责 |
| 60 | 企业短信提醒用户实际使用量接近套餐限量后，套餐流量马上就用尽了，用户认为不合理，企业是否有责？ | 依据认责标准，可认定为未发现有责。 |
| 61 | 用户申诉有线电视的问题，企业是否需要提供材料和反馈报告？ | 如果用户申诉有线电视的问题，涉及到宽带、IPTV等电信业务的，企业需提供材料和反馈报告，自证清白。 |
| 62 | 线上办理的业务，企业提供上、下行短信订购记录，是否还需要提供短信报文？ | 认定复核环节不需要提供短信报文。 |