

“有一种坐在餐桌上却迟迟等不来开席的感觉。”兴冲冲地成为广电5G首批套餐申请用户之后，在过去的两周多时间里，陈先生却渐渐陷入了无奈与失望。

订单信息查询、激活接连遇到问题

首先是申请手机号当日就遭遇尴尬。“我在线上申请手机号，然后交了钱之后。我的订单信息就突然找不到了。”6月27日，广电5G手机号正式放号，陈先生就第一时间申请套餐并交了钱，结果却差点以为自己被骗了。

查不到订单信息，只勉强记得刚刚申请的手机号，陈先生只好开始了等待。所幸，快递很快就把手机卡送到陈先生手上。看到手机卡，陈先生以为松了一口气，却没想到这才是“糟心”等待的开始。

“拿到手机卡后，我立刻激活手机卡，没想到怎么也激活不成功，于是我打了他们的客服10099，看有没有办法解决，结果打了一天都没打通。”陈先生回忆到。

后来，陈先生终于打通电话，和客服人员对上话，对方却也给不出什么解释。“他们说要等‘上面’统一安排，登记了我的投诉，意思让我等反馈。”

而这一等，就至今仍没有回复。在一个微信群里，陈先生发现他甚至不是等的最久的人。“在放号之前，还有一个预约申请渠道，有的人通过预约渠道申请号码，但是一直没拿到卡。”陈先生告诉记者。

首批用户投诉并不少

南方+记者注意到，由于正式推出的广电5G套餐起步价只需要38元每月，所以不少消费者都购买了该款套餐尝鲜。

但是在像南方+客户端“专+帮”、微博、小红书等平台上，首批申请用户已开始了对广电5G的投诉。

有的如陈先生一样，遭遇了无法激活的问题。“6月27日在中国广电营业厅微信小程序购买手机卡一张，微信支付38元之后，在小程序上查不到任何订单。拨打10099中国广电客服电话也查不到订单，电话客服给出的答复是他们也不知道订单的消息，而且他们也不知道什么时候能发货。”有的则表示激活后没有套餐信息。“客服说现在查不了套餐信息，充值也不能充值。”一些用户则表示信号不行，尤其是在地铁上。“在地铁里广电显示‘没有服务’。”

当然，也有部分用户顺利拿到申请的号卡，并顺利激活，用上了广电5G手机套餐，

并表示使用情况基本正常。

回应称“最终无法激活只能退费”

对于陈先生遭遇的问题，广东广电网络表示，客服人员正在跟进，但他们同时也称“最终无法激活只能通过10099登记进行统一退费。”

南方+记者注意到，近来，在全国其他区域，中国广电客服也曾回应此类投诉称，目前处于试商用阶段，由于系统升级无法激活，将于7日内退款，并建议正式商用后重新办理。同时客服还称：激活后也可能没有信号，还会浪费您的资费。