

4G开通没一月,流量欠费近500

网速给力却是“吸金”利器,用户质疑超流量为啥不暂停业务

进入移动互联的4G时代,能随时上网的智能手机已经成为手机用户的标准配置。不过由于不熟悉手机操作,不了解相关收费标准,一些4G手机用户在不知情的情况下,欠下运营商高额流量费用。今年的“3·15”来临之际,本报接到全省各地读者的投诉,流量吸金成为一个焦点话题。

本报记者 张璐

运营商强行推信息 招用户反感

近日,一媒体朋友发了一条投诉微博,说他在微信里阅读文章时,被中国移动的流量提醒和订购流量加油包的信息挡住了,严重影响了他的阅读感受。

这位媒体朋友手机上出现的提醒和促销信息是中国移动推送的,技术实现原理类似于web弹窗广告。这种强行插入信息的方式很容易招致客户的反感。以前PC用户被网站的自动弹窗打扰,不论点击还是不点击,广告都会出现在你的面前,这种强迫式的广告形式既影响用户的上网速度,还带有不安全因素,用户用“流氓行径”来形容之。

正因为如此,在讨论这项向用户推送信息的“Toolbar”业务时,在运营商内部展开过激烈的讨论。反对派的观点是:这种推送是未征得客户许可的,从个体看会影响客户的感知,从整体看会让运营商的形象进一步恶化。而支持方指出:如果场景和业务设计合理,向用户及时推送他需要的信息,会提升客户满意度。

以媒体朋友为例,他是一个高端客户,月初流量很富裕,提醒稍微晚些不会影响客户感知,更不用订加油包,这个时候推送只会引起客户的不满。然而业务部门的另一项规则是:当用户套餐内流量到达10%的时候就要提醒,提醒的同时就推送加油包订购链接,这两项业务规则叠加在一起,就发生了月初推销加油包的不合理推送。

运营商向客户推送信息,无论是做营销还是做服务,都需要不断完善。运营商必须明白:给客户的关怀和服务不能自以为是,理论上合理的推送能够提高收益,还让客户满意;但如果推送的内容、时机和方式不合适,就容易好心办坏事,客户不会买账。(宗禾)

bian jikuaping
编辑快评

诚信是 最好的促销

“3·15”临近,本报接到大量关于通信消费的投诉。超流量高额费用,让用户掏钱掏得糊里糊涂;强推各种短信彩信,干扰用户正常使用手机。运营商在使尽浑身解数推销产品的同时,需要反思一下如何营造更合理的消费环境了。

人们对于通信的依赖越来越强,4G的普及和发展,大幅提升了用户的体验感知。4G网速快,有其自身优势,受到广大消费者的青睐,愿意多使用流量并期待资费进一步降低,也反映出消费者的认可和4G的市场前景。但是好的产品更需要好的服务和消费环境,这是服务行业立身的根本。

“套餐用不完,流量被清零”“停机保号每月也要交钱”等运营商规定的各种条款引来广泛争议,被评为“霸王条款”。工业和信息化部权威统计数据显示,我国使用手机上网的用户数量为8.57亿人,3G、4G手机占智能手机总数的85%,手机访问网络产生的月总流量可达155643TB。面对如此巨大的消费市场,运营商给出的价格表不应该是一笔糊涂账,列出的合同条款也不应该是一家之言,只有改善态度,树立契约精神,营造良好的消费环境,提供更加优质的服务,方能取得用户的信任。(王娟)

1 孩子玩会儿手机 多花495元

今年2月,临沂的朱先生开通了一张预付费移动4G电话卡。考虑到不怎么熟悉用手机上网,朱先生选择的是一款每月50元的套餐业务。朱先生称,除了套餐包含的语音、短信等服务,这个套餐前两个月赠送400兆流量。但在朱先生印象中,这个套餐业务中“好像没有流量包月”。

新电话在开通的一个月时间里,朱先生“没怎么用”。不过2月24日,朱先生收到一条短信,称截至24日19时,朱先生话费余额只有0.31元。第二天朱先生到附近的移动营业厅缴费,但出人意料的是,工作人员告诉朱先生,电话已经欠费495元,欠费主要原因是“手机上网产生的流量费用”。

朱先生称,他自己并没有用这部手机上网,但印象中2月24日下午,家里五六岁的小孩子曾经拿着手机“鼓捣了一二十分钟”。

为了弄清这接近500元的流量费用究竟是个什么情况,3月9日,朱先生到移动营业厅交了500元钱,打出了话费详单。话费详单显示,这部手机自2月22日零时开始产生流量,22日零时到1时之间,通过CMNET接入网络产生的流量最高只有171KB,最少只有0.086KB。耗流量最高的时段出现在2月24日,从当日17:54开始到18:16,在这22分钟时间里,至少有8个时长为4秒的时段,每个时段消耗流量10MB,收费51.2元,剩下的一些时段,根据时长和耗流量多少,分别收费45.7元、38.7元、1.3元、0.3元等。这也是朱先生欠费490多元的主要由来。



▲移动营业厅随处可见各种升级4G宣传。 本报记者 马绍栋 摄

▲话费详单。本报记者 张璐 摄

2 同样是超流量 处理结果不一样

22分钟,流量费用接近500元,这显然大大超出朱先生的预料和承受范围。以不知情为由,朱先生希望这部分费用能够得到减免。但工作人员的答复是,这部分费用不能减免。朱先生挽回损失的唯一办法就是“投诉”。朱先生描述,工作人员称,即便是投诉,朱先生能不能得到减免还是个未知数,而且“投诉最高能退还80%”。

朱先生遇到的情况显然不是个例,聊城的吴先生遇到的情况与朱先生几乎如出一辙。有区别的是,吴先生并没有亲眼见到孩子玩他的手机,他也是发现手机停机去交费时才发现手机欠费已近500元。工作人员表示需要全额支付这部分费用。吴先生称,如果这部分费用不能得到合理解决,将弃用新办的这个移动4G号码。

与朱先生和吴先生不同,德州的一位读者反映称,春节之前办理了移动4G新号码,在不知情的情况下也产生了流量费500元,不过这位读者称,在向移动投诉后,费用已经被退赔。

此外莱芜的移动用户尹先生也遇到了类似问题,较为特殊的是,尹先生的话费单据显示,他的手机产生的上网流量时段,总是在午夜12点到次日凌晨4时,而与移动协商后,尹先生已经交了100多元的流量费用被退还了一半。

3 流量收费最贵5.12元每兆,而包月11G才280元

22分钟产生的不到100兆流量,为何要被收费近500元。记者从中移动官网上查阅4G套餐资费标准时发现,中移动的套餐产品,流量包月的在超出流量之外,其收费标准为0.29元每兆。如果按照这一标准,朱先生手机上网全部产生的97兆流量,应该承担的费用不超过30元钱,仅为已缴纳500元费用的6%。而换算后记者发现,朱先生承担的每兆流量为5.12元。

拨通10086咨询电话后,移动客服人员对记者解释称,0.29元每兆的资费标准,是针对已经流量包月且超出流量的用户的收费标准,而没有流量包月,按正

常上网,流量收费标准就是5.12元每兆。换句话说,如果用户用移动4G上网,要想节省费用,必须在移动确定的流量包中选择一款产品。这种强制性选择,业内人士的说法是“引导客户”。

相对于朱先生每兆5.12元流量费用,业内人士认为这“显失公平”。按照移动的4G最高资费标准,流量包月11G的包月费用仅为280元(注:1G=1024兆)。而且朱先生使用的流量,“没有额外增加运营商的成本”。对于朱先生这种对于收费标准并不清楚的用户,这种高标准的流量费用收取,涉嫌“欺诈用户”。

4 电话欠费能停机,为啥超流量不能停机

即便是自己的误操作,朱先生也认为这500元花得实在冤枉。他认为,这是一张预付费电话卡,话费扣完后至少应该对用户进行提示,但除了收到一条话费余额的提示短信外,朱先生关于流量费用的情况是到营业厅缴费后才知道的。朱先生认为,“如果语音通话费用不足,哪怕欠一毛钱,电话都会被停机”,“流量欠费近500元钱为什么不提醒,为什么不断网?”记者咨询10086后,得到的答复是“系统有延迟”。

但一位从事移动通信服务的业内人士称,熟悉智能手机的用户,可以下

载一个APP或者用手机自带的功能来对上网流量进行提醒。而对于运营商来说,“流量提醒在技术上早已不是问题”,“只不过是提供还是不提供这种服务而已”。

以知情人士身份,这位业内人士透露,对于朱先生这类用户,以往也发生过很多类似情况,“用户可以投诉”,而且“根据受理投诉的级别和处理这类投诉的权限”不同,“投诉处理的结果也不一样”,而他了解的“退还费用80%比较正常”,“全额退费也有,但不多”。而这也说明一个问题,“高额的收费的确有不合理成分”,“否则费用不会退还”。