



天天315

维权热线: 2110110 18605470110
官方微信: @齐鲁晚报今日运河

绑定宽带的手机，一直没信号 手机一停机，宽带也上不去了

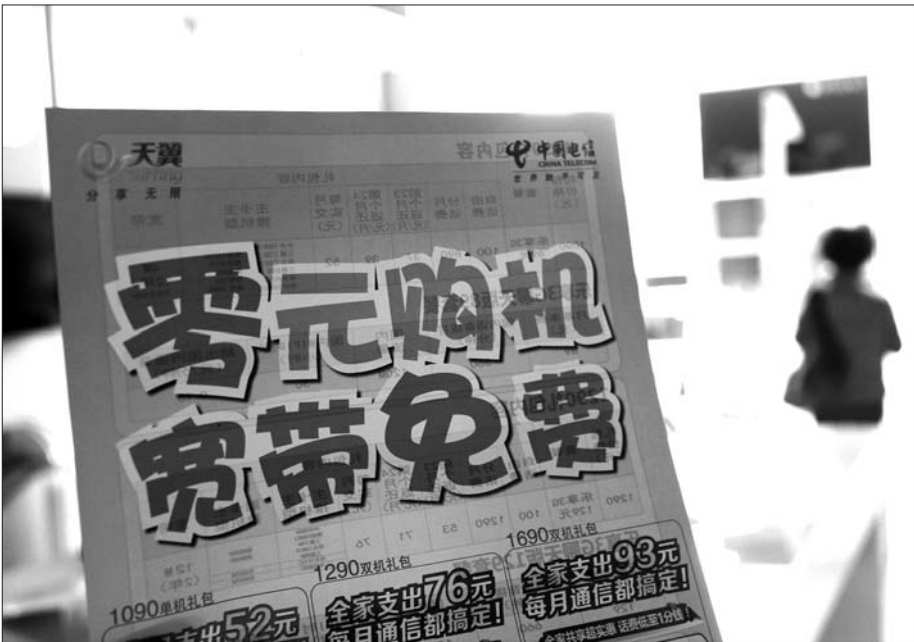
电信公司:将追查落实原因,给予顾客满意答复

本报记者 高雯



五个月前,市民刘先生办理了电信手机与宽带绑定业务,而手机拿到工作的地方,却搜不到信号。多次联系电信客服,对方答复是信号基站正在建设,希望能等待一些时日。

手机不能使用,每月却要交52元的基本套餐费,刘先生想要取消绑定,客服却让他继续等待。无奈之下,刘先生向济宁市消协投诉。中国电信济宁分公司回应:问题五个月没得到解决,这个情况很不正常,该公司将会层层追查、落实原因,给予用户满意答复。



中国电信济宁分公司营业厅内,相关的业务仍在推行。 高雯 摄

刚办的手机卡,到单位却没信号

市民刘先生在城区火炬路与南外环路交叉口附近一在建工地上班,去年9月,他打算买一部手机专门联系工作业务,于是来到琵琶山路上的中国电信天安营业厅。驻店业务员徐龙刚接待了他,向他推荐刚推出的手机与宽带绑定的优惠业务。

“只需要交600元,宽带就可使用两年,另外赠

送一部每月基本交费为52元的手机。”刘先生说,优惠套餐的条件是手机要和宽带绑定,并至少使用两年,期间手机如果停机,宽带也会自动断停。因为工作业务多,刘先生每月的话费远超过52元,思量上下,他觉得套餐很划算,当即交费办理了这项业务。

然而刘先生拿着刚办的

手机来到工地,却发现手机信号很弱。“有时候没有信号,有时候只有一小格,打电话都听不清楚。”试了多次信号仍然不行,刘先生拨打了电信的客服电话。“客服最后回电话说,我们那个工地附近的电信基站正在建设,让我等待两个月。”考虑到自己暂时还有一部手机,刘先生决定等一等。

向消协投诉 电信承诺彻查原因

济宁市消协接到投诉后,立即与中国电信济宁分公司进行协调,商量解决办法。“他们答应补回我4个月的话费,半个月之内解决信号问题,如果无法解决就退掉绑定的手机。”得到答复之后,还要继续等待的刘先生并不十分满意。

26日下午,记者来到中国电信济宁分公司。“用户反馈的问题,5个月的时间没有得到解决,这不是我们公司的正常情况。”并不知情的该公司综合部经理孟宪东说,按照常规,刘先生拨打客服电话反馈的问题,会从济南客服中心反馈到济宁客服中心,随后负责技术的网运部门进行信号测试,测试后对客户进行答复。

“用户投诉的问题,我们都会尽快地解决,实在无法解决就与顾客协商,取消业务或采取其它方式,一般不会拖这么久。”孟宪东说,针对这次的事件,他们会从刘先生打的第一个投诉电话开始层层追查,查清拖延5个月没能解决的主要原因,给刘先生一个满意的答复。对此,本报记者也将持续关注。

双方达成协议 开发商负责维修



本报济宁2月26日讯(记者 岳茵茵) 26日,本报C05版刊发了鱼台两兄弟买房刚俩月墙体发生裂纹,多次讨说法只获简单维修一事。当日上午,业主裴康英打来热线,称已与开发商达成协议,开发商负责维修,并承诺因房屋质量引发的问题由他们赔偿。

鱼台县裴康英、裴康芹两兄弟花了近300万元买了4套商品房,交房刚两个月,墙上就出现了不同程度的裂纹,多次找开发商讨说法,对方却称填充墙有裂纹是通病,只是简单修补了事。尽管鱼台住建部门和专业人士现场查看后,确定只是填充墙的问题,不影响整体质量,两兄弟仍不放心。而且由于墙体上的裂缝越来越严重,房子一直租不出去只能闲着。该小区开发商山东金泰华房地产有限公司负责人解释,出现问题的墙体都是填充墙,用的是混凝土填充块,很容易产生这种问题,但不影响整体质量。

26日上午,在鱼台县建筑工程质量监督站的督促下,双方达成协议,开发商同意为裴氏兄弟的商品房进行维修,并承诺若因房屋质量引发问题,由开发商赔偿。裴氏兄弟对此表示认可。



本报报道截图。

一等就是五个月,手机仍没信号

两个月之后,手机还是没有信号。无奈之下,刘先生来到了购机的营业厅询问情况。为刘先生办理业务的驻店营业员徐龙刚说,他向公司反应情况之后,公司的反馈是基站还在建设,希望刘先生能再等待一段时间。

手机不能使用,每月却要交纳52元的基本话费,刘先生觉得很合理。于是他再次拨打了电信客服电话,客服回应称基站在建设过程中遇到一些问题,但是近期就能解决,希望他能再耐心等待一下。

随后,刘先生不再交纳

每月52元的基本话费,不久手机停机后,宽带也断了。转眼五个月过去了,期间刘先生多次拨打电信客服电话,问题却一直得不到实质性的解决。一气之下,今年2月24日,刘先生将中国电信济宁分公司投诉到济宁市消费者协会。

齐鲁晚报·今日运河

2014年度 校园小记者

火爆招募中



加入《齐鲁晚报·今日运河》校园小记者团队,需缴纳300元报名费,两张2寸照片,并获赠一份全年《齐鲁晚报》。同时本报还将为每名校园小记者颁发校园小记者证,发放印有“齐鲁晚报”标志的帽子、服装。

报名咨询电话:

0537-2110110
18678730198