

话费单，一笔糊涂账

不免费了也不提醒，手机关机还有费用

文/片 本报记者 李芳芳

手机关机了还产生费用

8日，泰城市民赵先生反映，他之前用的手机是一款山寨手机，有许多内置游戏软件，一不小心点到，就会发出点播短信，每条都扣费1元到2元不等。

“当初是图便宜才买的山寨机，不到半个月就扣光了100元的花费，这些都是手机生产商内置软件的原因，也没法把这些软件删除。”赵先生说。由于山寨机难以维权，赵先生忍痛换了一部新的品牌手机。

新手机没用多久，赵先生发现手机费又出现了不正常减少的情况。由于出差，赵先生把手机关机放了起来，可一周后回家发现手机停机了。仔细一查话费单，是因为主动点播了多条北京某互动公司的节目。在通信公司工作人员提醒下，赵先生找出了当时扣费的原因。“有一次我收到一条手机更新的彩信，打开发现无法下载更

新，然后就关闭了。”赵先生说。正是这条短信，让赵先生的手机频繁发送点播代码，进而导致扣费，即使关机也仍旧扣费。

遇到类似情况的还有泰城市民胡先生，据了解，春节期间，好容易能清闲下来的胡先生把3G手机扔在一边，享受着和家人在一起的快乐。可三天过后，突然接到了运营商的电话，提示说手机欠费1700多块钱。

“听到这个数目，直接把我吓傻了，几乎没动手机，怎么会花这么多钱呢。”胡先生立刻找到了运营商，才知道是运营商的系统出了问题。

对此，某品牌手机供应商告诉记者，从山寨机游戏到彩信隐藏的收费陷阱，让人防不胜防。山寨手机的生产销售应该加以遏制一下，并且敦促相关运营商封杀不合理扣费的点播业务。

不免费了咋不提醒

11日，手机用户林小姐向记者反映，去年她忽然接到手机运营商发来的一条短信称，已经为林小姐所在的品牌内所有用户免费开通了某铃声业务，可以免费使用两个月。想到业务是免费的，林小姐当时并没有感到有什么不妥。

由于平时忙于工作，林小姐就把两个月后取消该业务的事情忘记了。几个月过后，等林小姐再检查其手机收费单时才发现，这一业务已经收费了，但运营商并未事先通知自己。

“尽管只是几块钱，但心里总是不舒服，凭什么不通知我一声就为我做了选择！”说起此事，林小姐还非常生气。

她后来打电话到该运营商的客户服务热线询问原因，服务小姐告诉她，如果要取消需要用户自己办理，如果打电话取消要凭服务密码。由于没有办理服务密码，林小姐后来只得亲自跑了一趟营业厅，才把这一业务取消了。

一位工作人员介绍，近两年通信行业的新业务层出不穷，数据业务目前在几大运营商的总收入中，比重已超过了10%，而且仍然不断上升。“免费试用”业务的开通，出发点是方便用户，无须用户亲自到营业厅办理。当然，不排除个别运营商在操作方式上故意设置“退出障碍”，浑水摸鱼。

通信

信息化时代，通信工具成了市民手中必不可少的东西，人与人之间的交流沟通也由此变得方便快捷。就在享受先进技术带来的便捷时，不少人也遭遇了闹心的事情，对于通信中的那些事，作为消费者，市民还真有不少话说……

1795.809元的手机上网流量费详单。本报记者 刘丽 摄

担当 3.15特刊

编辑：侯海燕
美编：姚继贵
组版：王月

通信收费透明度低

3月13日，市民王先生打电话反映，他的手机明明没有开通国际长途业务，却在2月份的话费中发现收取了国际长途话费36.8元，这让他很疑惑。

王先生找到运营商询问此事，运营商查看了系统后，仅以“计算机故障，收费项目错乱”的理由予以搪塞。最后，经过双方协商，该运营商退还了王先生国际长途话费36.8元。

“如果我没有调取话费清单，这笔费用就不明不白地被收取了吗？”王先生说。同时他还听到身边的亲戚和同事经常说，在缴话费时，往往出现“声讯费”若干元，但他们基本上都没有拨打过声讯电话，这样的收费让很多人摸不清头脑。

泰安市消费者协会工作人员表示，通信收费透明度低是消费者反映比较强烈的问题。比如，很多消费者反映，通信公司不提供市话详单，消费者如果对话费的收取产生疑问，通讯部门会以各种理由解释让人疑窦丛生的收费情况。

“虽然无法统计通信企业因为‘故障’是否收取很多消费者不明白的费用，但这些问题是很值得深思的。这些常出现在身边的事情，实际上侵犯了消费者的知情权。”泰安市消费者协会工作人员说。



市民的手机中经常会收到办理各种业务的短信。(资料片)

居然之家 Easyhome

装房子 买家具 我只来 居然之家

先行赔付 12 载 诚信服务再升级

居然之家承诺 送货安装 “零延迟”

自2000年居然之家推出“先行赔付”以来，伴随着“绿色环保”、“一个月内无理由退换货”、“同一品牌同一价”、“统一退换货”等各项服务措施的落实，家居建材行业的服务水平不断提高，产品质量问题、环保问题的投诉呈逐年下降趋势，但属于送货安装等方面的服务问题却急剧上升。一是合同约定的送货时间一拖再拖，最长的甚至拖了半年之久；二是安装时间没保证，特别是定制产品鲜有一次能完成安装；三是安装工人缺乏必要的礼仪培训，等等。虽然导致这些问题的出现有“劳工荒”的原因，但更多是由于企业的服务水平不到位。

为进一步提升居然之家的服务水平，进而推动行业服务再升级，居然之家决定在3.15国际消费者权益日向全社会公开承诺：从2011年3月12日起，所有在居然之家购买的家具建材，都必须按合同指定的日期送货并完成安装，否则视同违约并承担违约责任，即：每延迟一天，按交款金额的6%承担违约金；超过15天，消费者有权终止合同，商户除要退还消费者已交货款外，还要按交款金额的30%承担违约金。



居然之家是以“美化家居”为目标，为顾客提供装修设计、装饰材料、家具、家居用品及饰品等“一站式”服务，融家装设计中心、家具建材品牌专卖店、建材超市、家居商场等多种业态为一体的大型连锁家居建材主题购物中心。截至目前，居然之家已经在全国大中城市开办了35家分店，营业面积超过200万平方米，年销售额超过200亿元，是中国家居建材流通业管理服务最好、口碑最好的行业领导品牌。

先行赔付 绿色环保 一月内无理由退换货 同一品牌同一价 送货安装 “零延迟” 地址：龙潭南路19号 电话：6377999