

谁动了我的宽带?

假宽带成因溯源,二三级运营商超量分包所致

花了更多的钱买了号称更快的宽带,但网速并没有真的快起来。有关报告指出,国内超半数用户实际宽带下载速率低于运营商提供的名义宽带速率。《中国宽带用户调查》的数据表明,多数用户办理的固网宽带带宽为2M或4M。4M宽带,理论上应有512KB/s的网速;2M宽带,理论上的网速是256KB/s,而实际上,2M带宽用户平均上网速度仅为142.2KB/s,4M带宽平均网速仅为232.7KB/s,与名义速度相差很大。

那个网速太慢——



根据国家信息化专家委员会的报告,我国宽带上网平均速率位列全球第71位,不及美国、英国、日本等国家平均水平的十分之一。仅仅速度慢也就罢了,收费标准还畸高,接入费用是发达国家平均水平的3至4倍。两相比较,差距高达30至40倍。不得不承认,我们的宽带是名副其实的“价高质次”。

宽带之所以“价高质次”,根本原因在于缺少市场竞争,垄断让消费者无从选择。新华社曾经评论道:垄断不除,宽带只能越来越“窄”。可是,即便“假宽带”实在快不起来,至少不能当作真宽带来高价售卖,这是最起码的市场诚信。

既然合同里写的带宽是多少,而且不同带宽收费标准不同,那么实际使用的网速就应该达到相应水准,而不能4M的宽带连2M的网速都达不到,这就不仅是“价高质次”。现在的

问题是,虽然超半数用户都明显感觉网速太慢,与实际购买的带宽严重不符,却没有搜集证据的手段和进行投诉的渠道,多数用户只能选择沉默,不仅起诉垄断服务商划不来,把他们惹毛了说不定无网可用。

根据当前我国宽带运营体系,除了一级宽带运营商外,小型宽带运营商,诸如“e家宽”、“长城宽带”等,均为二三级运营商。据业内人士介绍,这些小运营商的盈利方式,主要是从上级运营商手里购买带宽转售给用户,通过赚取中间差价的方式牟利。

为何主流宽带运营商要将带宽分包给二三级运营商,而不直接开展经营?一位运营商内部人士向记者透露,这些“二三级运营商”大多是由楼盘物管公司、大房地产商组成的。“如果不分包给他们,我们的宽带根本进不去。”该人士表示,这些垄断小区宽带经营权的

“二三级运营商”才是造成假宽带的主要原因。

“二三级运营商”到底是如何运作的?据了解,他们首先通过垄断若干个楼盘、小区的宽带“专营权”,再向大运营商租用宽带,尽可能多地招揽客户。

有业内专家告诉记者,打比方大运营商测算1G带宽可以供1000个人使用,如果一个小宽带运营商租用1G带宽,然后分给1000个人,“这样自然是挣不到钱”。小运营商必须将其分摊给5000个,甚至更多的客户,才可以赚取暴利。要用户翻几倍,最佳方法就是“降价”并降低质量。由于并非正规的大通讯运营商,又有房地产商和物业公司作为背景,因此这些二三级运营商几乎都不怕通讯主管部门,甚至不需要担心舆论监督,使用夸大、虚假的宣传去获取用户。

一位运营商人士向记者表示,宽带用户几乎很少会同时在线上网,因此闲时测速其实很快。当然这些二三级小型宽带运营商虽然可以让网络普及率大增,但一旦出现上网高峰,小区网络就如龟爬,甚至完全瘫痪,引来用户大面积投诉。

面对“假宽带”的行业潜规则,谁来维护消费者的权益?人们期待最多的当然是监管者。“假宽带”的实际网速与名义网速严重不符,属于典型的消费欺诈,主管部门没有置之不理。既然实际带宽只有合同的一半,收费价格当然也应砍掉一半,否则,相当于纵容宽带价格无形中翻了一番。为此,有关部门应立即着手调查,为消费者提供维权渠道,依法作出严厉处罚,同时根据实际带宽和真实成本,大幅下调宽带资费标准。

(刘岩 整理)

营业厅转型 德州联通在行动

为提升营业厅综合服务和营销能力,德州联通自有营业厅由单一的服务功能向“营销、服务、宣传体验”新功能转型。同时,对名单制下的16个营业厅提出具体目标,要求在2012年底前,确保完成4个50%,即单个营业厅销售人员占比50%以上,销售区面积达到厅内面积的50%以上,宽带及沃家庭业务单厅受理量提升50%以上,自助终端缴费分流率达到50%以上。旨在改变过去单一的服务方式,以拓展营业厅的原有模式,让更多的营业员能站起来,走出去,与用户形成更多的“一对一”的服务新模式,进一步提升营业厅的销售能力。

上网、发短信 就可办理移动业务

中国移动山东公司在实体营业厅的基础上,建立起涵盖10086热线、网上营业厅、短信营业厅和手机WAP营业厅及自助终端等电子渠道在内的立体化服务渠道,方便客户自助、便捷地办理移动业务。2012年9月1日,山东移动网上旗舰店正式营业,几十万个移动号码,爱情号、生日号、吉祥号一应俱全,数千部时尚手机供客户自由选购。据了解,山东移动网上营业厅还有充值交费、话费服务、业务办理、积分服务和客户服务等功能。移动新推出了两城一家(省际)、两城一家(省内)、市话周末包、国内漫游周末包、省内漫游周末包、长途周末包等新业务,针对不同用户的需求,制定了不同的优惠政策,经常出差在外的手机用户可以通过网上营业厅查询或订购。

(刘岩)

本版编辑:刘岩 美编/组版:魏巍

沃家庭 更精彩的家

办联通3G 送宽带送手机

可参加WLAN国内不限时免费体验
全家亲情通话互拨免费



活动内容

即日起至2012年底,办理沃3G,加入沃家庭自由版,即可享受4M宽带直降优惠;多加1部3G即可享受宽带免费;选择更高档3G套餐,可获赠更高价位手机。活动期间,可参与当地联通公司光网宽带提速活动。详情请咨询10010客服电话或当地营业厅。