



如今,随着信息技术发展的日新月异,网络通信的发展极大推动了人们生活与工作的进步。但是,通信运营商网络信号差、宽带不畅通、乱扣各类业务增值费、收费标准不明、出现故障滞后等成为消费者窝火申诉的重要原因。

信号差、乱扣费、网速慢

电信业务增多,麻烦也多

本报记者 刘蒙蒙

案例一:2011年9月14日,市民刘女士打电话至12315反映,最近她发现手机短信功能被限制了,无法正常发送短信,便向当地的通讯公司营业厅询问,得知因她使用手机群发广告,违反了公安部《关于依法开展治理手机违法短消息有关工作的通知》,因此通信公司做出限制其短信功能的决定。通信公司解释,刘女士可以携带身份证并签订一份承诺书,保证以后不再发送垃圾短信,通信公司将在15日内解除限制。

案例二:2011年9月22日,潍城区的张先生反映,他使用的小灵通手机近来出现通话中断等信号不稳现象,多次反映也没有得到解决。记者调查发现,小灵通将在年底撤市,基站监管缺失导致信号不稳,与此有关的投诉逐渐增加。

案例三:2012年10月30日,记者从潍坊市12315申诉举报指挥中心了解到,从2012年1月1日至10月30日,潍坊市12315申诉举报指挥中心一共收到了103个申诉电话,直指潍坊两大通信运营商宽带“不给力”。

记者发现,在这103份申诉中,涉及问题最多的便是宽带网速缓慢或者意外停止问题。福海花园的王女士反映,其所使用的宽带出现了不能上网的情况,即使可以上网时,网速也非常缓慢,多次与运营商联系,事情都没有解决。



类似的问题在很多小区都有。市民谭先生反应,他使用的是4兆的电信宽带,在使用时,隔三差五地出现网速非常缓慢无法上网,或者干脆掉线的情况。谭先生多次联系也未能解决,只好打电话进行投诉。

案例四:2013年2月19日,奎文区于女士反映,小区内近日贴出一张安装宽带的优惠通知,称“4兆光纤宽带480元/年,免初装费”。如此便宜的宽带业务到底是谁的?记者咨询了提供宽带服务的通信公司,但都得到了否定的回答,表示没有该项目的宽带服务。

一名业内人士告诉记者,该宽带很可能属私人安装,“私人安装分两种,一种是每个宽带公司的代理商,但是价格与公司是一样的,不允许降低或者提升宽带服务价格。另外一种则是违规安装,一些私人在小区内未经许可安装,降低价格,网速也大打折扣”。

这名业内人士还告诉记者,私人违规安装的宽带,不仅在网速上无法保证质量,而且一旦出现问题,也不在宽带公司的维修范围,他建议市民安装宽带最好亲自到营业厅办理。

通信问题怎样维权

本报记者 刘蒙蒙

据介绍,电信行业纠纷的主要现象有:一、套餐不能变更。二、业务不能取消,屏蔽后仍扣费,客服电话打不通。三、随便给增加增值业务,而且不能取消。四、宽带网速慢。

电信行业纠纷问题大家可以参照以下维权建议:

一、既然是电信运营商的客户,且一些收费及服务项目是运营公司提供的,所以遇到消费纠纷时,可以直接向客服投诉(移动10086,电信10000,联通10010),要求妥善解决问题。

二、如果仍不能解决,又无法给出合理解释,建议重新再投诉相关客服人员的不作为。如此一来,消费者所反映的问题大部分都能得到合理解释和解决。但这就要求在第一次投诉时,必须记录下客服的工号以及他们的工作行为,以防问题没有得到重视和处理,需要进行第二次投诉。因为每个消费者的投诉,客服人员都会记录在案,并及时电话回访。拨打客服投诉运营公司后,后台小组一般会打电话给客户并协商解决投诉事宜。

三、电信业服务是国家工信部监管的,消费者只要投诉运营公司并升级到工信部投诉,工信部接到的运营商的投诉多了,就会以这个指标考核各省、市的运营公司,这样运营公司被扣了分,就会扣奖金,所以如果你们是直接的受害者,在通过运营商客服解决不了问题的情况下,可以向工信部求助,一般都能很好解决问题。

通信

365特刊

齐鲁晚报今日潍坊

T05

2013年3月14日 星期四
编辑:刘蒙蒙 组版:王慧英

新中源陶瓷
NEW ZHONG YUAN CERAMICS
中国驰名商标 亚洲品牌500强

KENTIER
肯蒂亚地板
国家奥体中心战略合作伙伴

GELASI CERAMICS
格莱斯陶瓷
广东省名牌产品 广东省著名商标

潍坊建材家居

开年巨惠

2013首次开仓放价 您买瓷砖 我送家电



品牌活动
精彩不断

省时.省力.省心.省钱
瓷砖.木地板.卫浴一站式购齐
将价格优惠到底! 将利益保障到底!
将惊喜进行到底!

最终解释权归本店所有

活动时间: 2013年3月10日—3月20日
活动地点: 潍坊店: 健康西街与安顺路交叉口新中源陶瓷 8799666
寿光店: 圣城街朝阳小区西邻新中源陶瓷 5811888