

两张欠费单“打架”弄晕机主

电信客服:办理转换时,工作人员未尽告知义务

本报记者



▲电信公司出示的账单中欠费113.9元。
▶闫女士在网站自助查询话费详单,显示欠费21.98元。(网络截图)

泰城市民闫女士3月底更换手机付费方式,由后付费转换为预付费。4月1日,闫女士的手机突然停机,电信公司称当天没出账单,无法查询欠费。2日,却又出现两个不同数额的欠费通知,闫女士不知道该怎么缴费。电信客服称,办理转换时营业厅工作人员可能没及时告知。

后付费改预付费 手机突然停机了

4月1日,泰城市民闫女士的电信手机突然被停机。直到晚上有朋友通过其家人电话找她,她才知道。停机前一天,她刚办理了付费方式转换业务。

闫女士说,4月1日她的手机一天都没有响,白天业务繁忙,她没来得及查找原因。晚上,一个朋友问她为什么停机了,她才

发现手机已停机。闫女士赶忙拨打电信客服热线,查询得知手机欠费。闫女士说,她3月31日刚办理了从后付费到预付费的付费方式转变,当时已充入100元,不可能这么快用完。

电信客服人员向闫女士解释说,转换付费方式前,闫女士的手机是后付费,前一个月的消费,在下一个月20日之前缴清就可以。闫女士4月份转变为预付费,从4月1日就开始计费,因为有3月份的欠费还未结清,所以停了机。闫女士说,她想查询欠

费数额及明细,赶紧交上钱开机,但工作人员说4月1日打不出上个月的账单,只能等到4月2日再说。没办法,闫女士只能等着。

这期间,闫女士收到电信公司的短信提醒,内容为:“截至4月1日17时57分,账户余额为0元,请及时充值。”“打不出欠款账单,还给我发催缴欠费的通知,这有什么用呢?”闫女士很纳闷。

113.9元和21.98元 哪个账单说了算

随后,闫女士登录电信网站,查到了自己的账单。让她奇怪的是,有两个欠费的版本,数额不一样,不知道该以哪个为准。

在闫女士的手机自助服务网页中,记者看到在实时话费一栏,计费周期4月份里,费用合计为231.8元,包括来电显示、套餐费、短信费和增值业务费等。在欠费查询一栏中,显示闫女士手机号欠费金额为21.98元。而在山东电信分公司发给闫女士的另一份客户账单中,在费用提示一栏里,显示的却是“已缴费0.00元,还需缴纳113.90元,请结清欠费。”

面对这两个不同数额的欠费单,闫女士不知道该怎么缴费了,“到底哪个是真实的欠费?交多少才能开机?”闫女士说,她转换缴费方式时缴纳了100元话费,按理说应该显示已缴100元,但却没有显示。“就算这100元用于扣除3月份的话费,231.8元减去100元,既不是21.98元,也不是

113.90元,怎么算这个账目都对不起来。”

4月2日,记者咨询电信公司客服人员,工作人员称闫女士只要缴纳账单中数字前有负号的金额,就能开通手机,但是闫女士提供的账单上都没有显示负号。

电信公司: 业务忙忘了事先提醒

2日凌晨左右,闫女士的手机突然自动开通。4月2日,客服人员称为闫女士办理付费类型转换时,营业厅工作人员应该提醒她结清上月欠费避免停机。

4月2日,记者致电电信客服热线10000,客服人员解释说,闫女士更改付费类型的操作比较复杂,牵扯到扣费日期的更改。在更改之前,应该首先缴清上个月的费用,这样在下一个月开始时,才不会因为欠费而停机。记者问及工作人员是否有义务在客户办理转换时,提醒客户及时结清欠费,该客服人员明确答复“有义务提醒”。闫女士表示,她3月底办理时,营业厅工作人员没有提醒结清。对此,客服人员解释说,每到月底营业厅客户多、业务量大,工作人员因为繁忙有可能忘记提醒。

闫女士还是不清楚自己欠费多少。随后,记者联系到中国电信泰安分公司市场部一名杨姓经理。杨经理称,他不负责处理此事,具体不太清楚,会让客服人员联系闫女士解决。

齐鲁晚报·今日泰山
全心全意为泰安人民服务

齐鲁晚报 弘盛地产

情定三月三

大型公益相亲会

活动日期 2013.4.13(六) >>> 4.14(日)

活动地点 南湖公园

报名电话 0538-6982106

报名地址 1、泰安市望岳东路中七里服务中心4楼 齐鲁晚报今日泰山编辑部
2、弘盛现代城售楼处, 灵山大街九州装饰材料精品城 (老酒厂对过)

友情赞助

东昂台球俱乐部 Dongang Billiards Club

Tiramisu 提拉米酥 中国烘焙行业综合运营商

Haier 一个世界一个家 南关海尔旗舰店

泰安礼轩礼品

弘盛地产投资开发的弘盛现代城项目位于灵山大街南湖大街以南、青年路以西、南外环以北的地段,周边交通便利、四通八达10分钟生活圈,内配套完善。

整个项目占地380亩,有63栋楼组成,绿化率东区、西区都是38%左右,基本上是1/3的绿化。容积率A片区1.81, B片区2.41。像这种规模、绿化率那么高、容积率那么低的项目在泰安是为数不多的。旧镇路要加宽6米,东西20米宽,沿街有商铺,以后不仅出行方便而且日常生活非常的便利。

中央公园 CENTRAL PARK 主城区的公园生活

扫一扫,获取更多精彩内容

齐鲁晚报·今日泰山微信二维码 齐鲁晚报·今日泰山网站二维码