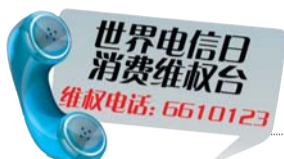


# 联通用户“被开通”套餐

## 附带的2G手机卡居然也没送给客户,双方至今还僵着



为打造更好的信息通信消费环境,本报特推出“世界电信日,消费维权台”活动。不管您是掉入了通信行业的陷阱,还是遭遇了“霸王条款”,或是要为自己维权,您都可以拨打本报热线6610123来说一说。我们将对这些问题进行跟踪报道,帮您解决难题。

□本报记者 柳斌

20日,市民陈先生拨打了本报“世界电信日,消费维权台”热线,反映了他遇到的联通公司“欺诈”行为。陈先生称,联通公司员工在他和家人不知情的情况下,冒用他妻子的签名,为其办理了“沃家庭A计划套餐”,套餐附带的电话卡也一直没给他们。

## 用户没签过字 套餐却已开通

## 联通公司承认 存在违规操作

20日,家住黄海城市花园的陈先生仍在为他和联通公司的纠纷烦恼。虽然事件已经历时一年多的时间,包括工信部都参与了调解,但是两者间的纠纷仍未达成和解。

事情要从2012年3月份说起。陈先生当时去中国联通公司山东省烟台市莱山分公司营业厅办理业务,得知联通公司推出了“沃家庭A计划”套餐,套餐资费为:“固话+宽带+2G手机号=80元/月,另固话+2G手机号拨打国内时长300分钟内免费”。陈先生感觉该套餐挺适合自己,而且他家安装固话、

20日上午,记者和陈先生来到位于观海路的中国联通公司山东省烟台市莱山分公司,该公司销售中心工作人员曲永杰接受了采访。曲永杰介绍说,他们公司曾与陈先生所在的物业公司达成一致,对小区内符合条件的客户变更为“沃家庭A计划”套餐。由于客户经

宽带已经多年,也满足办理要求。当他要办理时,营业员却告诉陈先生,登记在陈先生妻子名下的0535-689××××固话已经在2011年11月份办理了该套餐,捆绑的手机号码为155×××××908。

“我当时就产生疑问,我和家里人都不知道这事儿,是谁给办理的?”陈先生说,营业员当时的回复是,不会错的,因为没有本人的身份证及本人签字营业厅是不会办理的。

陈先生感到有些莫名其妙,他猜测有人“偷”了他的电话套餐。

理存在营销违规的情况,捆绑的2G手机卡没有送到客户手中。

对于冒名签字的疑问,曲永杰说,客户家中常年无人,多次打电话也没有联系到客户补充签字,可能存在代签的情况。

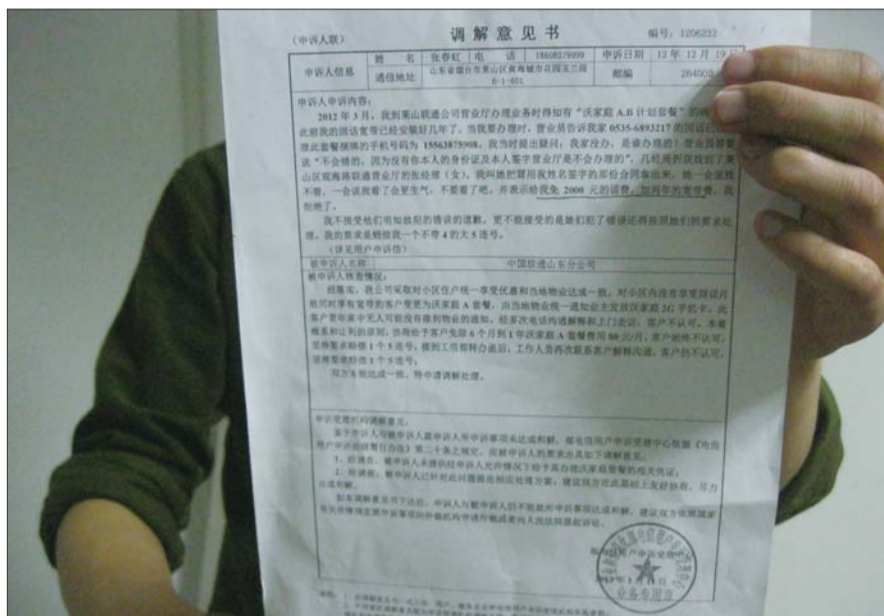
“我们知道我们的操作有错误,但是没有造成客户的经济损失,我们也曾承诺给予赔偿。”曲

据了解,办理“沃家庭A计划”套餐后,家中固话要捆绑一个2G手机卡,用该手机卡打电话或用固话都可享受300分钟的免费通话,而且用该手机卡给家里固话打电话是免费的。但是陈先生及家人从来没有收到过这个2G手机卡,陈先生对自家办理套餐的情况也不知情。

陈先生怀疑,联通公司工作人员在他及家人不知情的情况下,冒用妻子的签名办理套餐,而且存在工作人员私下使用或将该电话卡办给别人套取其中优惠的可能。

永杰说,A计划套餐本来就给客户带来了很大的优惠,包括固话原来应该交的月租也省了,虽然没有把捆绑的2G手机卡送到客户手中,但是没有人用过该卡,不存在套取客户优惠套餐的情况。

曲永杰说,给陈先生办理套餐的职工工作一直认真负责,发生这件事情后,该员工已经辞职。



工业和信息化部电信用户申诉受理中心发给陈先生的调解意见书。 记者 柳斌 摄

○进展

## 时隔一年多 赔偿仍未达成

陈先生为了讨回公道,多次向中国联通公司山东省烟台市莱山分公司、山东省联通公司、10010客服投诉,并最后投诉到了工业和信息化部电信用户申诉受理中心。

曲永杰说,我们曾向陈先生承诺免2000元话费,但客户不认可。

陈先生认为,联通公司冒用客户签名办理套餐是违规的,侵犯了客户的权益。另外,他怀疑联通公司存在用该2G手机卡套取客户优惠的嫌疑。

陈先生提出了赔偿一个不带4的五连号手机号码的要求,但是联通公司拒绝接受。

○律师说法

## 侵犯了客户的知情权和姓名权

山东同济律师事务所王智光律师介绍说,中国联通公司烟台市莱山分公司在陈先生不知情的情况下,私下或擅自允许与陈先生妻子无关的人以用户名义,开通了套餐业务,侵犯了陈先生妻子的知情权、姓名权,依法应当承担民事赔偿责任。

## 联通广告短信 频繁扰民

□记者 于飞 报道

本报5月20日讯 近日,家住牟平区的余女士频繁收到落款为联通公司的广告短信,删都删不及,很是心烦。

余女士将她手机里的短信翻给记者看,从4月24日至5月17日,一个10655953500965的号码,一共给余女士发了13条短信,全都是关于预存话费送礼品的广告短信。余女士说,她之前还删了一部分,有时一天能收到3条,也不知如何屏蔽。

随后,记者联系到联通公司相关负责人,该负责人称,余女士所说的优惠活动一般都是加盟的营业厅才有的,这些广告也是加盟营业厅发送的。联通公司与加盟营业厅是合作关系,加盟商有自主经营权。

对于联通公司的说法,余女士并不认同,“既然发送的是联通广告,难道联通公司就不该管管吗?”余女士提出质疑。

# 睡梦中“溜走”60元流量费

## 联通公司:可返还一半超出的流量费用

□记者 王永军 报道

本报5月20日讯 “手机套餐使用的好好的,突然间流量费用超出了58元多。”市民周先生致电本报“世界电信日,消费维权台”反映,手机凌晨4点竟然莫名其妙地产生了流量费用,让他很是窝火。联通公司称可返还周先生超出流量费用的一半。

市民周先生致电本报维权热线讲述了他的烦心事。周先生告诉记者,他用的是联通号码,开通了一个100MB流量的包月套餐。此前一直用得还行,但是最近接到的一个电话让他很窝火。

“13号接到的短信还提示说有42.96MB的流量,结果15号竟然接到电话说是流量费用超出了58元多。”周先生介绍说,一看不对劲,他16日下午去联通营业厅进行了查询,而查出的结果却让他大吃一惊。

周先生介绍说,查询结果显示,近60元的流量费用是在13日凌晨4点产生的,而当时他正在睡觉,根本没有使用手机网络,也确认关闭了网络连接。周先生告诉记者,针对他的疑问,联通营业厅的工作人员并没有给出合理的答复。

下午4点多,记者致电联通客服热线。一位工作人员告诉记者,她将把情况反映给相关部门,

门,调取周先生的使用记录进行查询,以确定问题究竟出在什么地方,稍后将给记者回复。

5点16分,记者接到了联通公司经理的电话。从经理告诉记者,经过查询,确实显示周先生的手机在凌晨产生了套餐费用。从经理介绍说,可能是周先生应用的某些软件和应用工具没有完全关闭,自动更新时产生了流量费用。

从经理介绍说,如果周先生确实在该时段没有使用过手机网络,对产生的流量有异议,可以和联通公司进行协调处理。从经理告诉记者,如果周先生同意,按照通常情况,将会返回周先生超出流量费用的50%。



## 婚桌上的“小金罐”,见证一世的恩爱

最近参加了几次朋友的婚宴,经常在餐桌上发现一个独特金色的易拉罐——“吉斯果园”果醋饮料,它以独特的金色外观,被朋友们亲切地称为“小金罐”,时尚的外观设计,苗条的线型,让人爱不释手,喝起来口感清爽,酸中带甜,还有清新的果香味,以前参加婚宴由于吃得比较多,经常感觉腹胀,但喝了“小金罐”后,果醋中的有机酸促进胃肠蠕动,帮助消化,促进脂肪分解,还能平衡酸碱,达到塑身的目的。

看来“小金罐”不仅有着独特的金色外观,还有着独特的饮用体验。金色也象征着富足和美好,相信您也会喜欢上独特的“小金罐”!

**jisí 吉斯集团** 烟台吉斯波尔葡萄酒有限公司荣誉出品  
服务热线: 400-658-2211 http://www.gisbelle.com  
烟台旗舰店地址:芝罘区南大街西首150号附1-1-5号 电话:0535-6694999  
牟平旗舰店地址:牟平区师范路426号北 电话:15254529169